

CUADERNO
DE INVESTIGACIÓN

62

Trabajando sobre ruedas entre
las plataformas digitales
y la ciudad: una exploración
cualitativa a la labor de reparto
mediante aplicaciones móviles



Dirección del
Trabajo
Ministerio del Trabajo
y Previsión Social

Gobierno de Chile

CUADERNO DE INVESTIGACIÓN N°62

Trabajando sobre ruedas entre las plataformas digitales y la ciudad: una exploración cualitativa a la labor de reparto mediante aplicaciones móviles es una publicación del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.

Registro de Propiedad Intelectual: 2022-A-10087
ISBN: 978-956-6098-31-7

Dirección del Trabajo Agustinas 1253
Teléfono (56) 226 749 300
www.direcciondeltrabajo.cl

Impresión
Andros

Diseño
Josefina Olivos V.

Santiago de Chile, diciembre de 2022
Impreso en Chile / Printed in Chile



Trabajando sobre ruedas entre las plataformas digitales y la ciudad: una exploración cualitativa a la labor de reparto mediante aplicaciones móviles

ADOLFO MAZA PEÑA

OMAR AGUILAR NOVOA

DECLARACIÓN

Los conceptos expresados en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmadas son de exclusiva responsabilidad de sus autores y no representan, necesariamente, la opinión de la Dirección del Trabajo.

Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por usar el masculino genérico clásico, entendiendo que todas las menciones en tal género representan tanto a hombres, mujeres, como a otras identidades.

7	Presentación
11	1. Introducción
13	2. Antecedentes: el trabajo en una sociedad postindustrial
21	3. Contextualización
25	4. Metodología
29	5. Resultados
30	5.1 Condiciones laborales en reparto vía apps
41	5.2 Actualización algorítmica del control del trabajo
46	5.3 Experiencias diferenciadas dentro del trabajo de reparto vía aplicaciones
55	6. Conclusiones
61	7. Bibliografía
61	7.1 Referencias bibliográficas
62	7.2 Publicaciones en revistas académicas
64	7.3 Fuentes periódicas
65	7.4 Fuentes electrónicas
66	7.5 Documentos legales

Desde hace décadas se han elevado algunas voces que anuncian el fin del trabajo, al menos en la forma en que lo hemos conocido hasta ahora. Desde el adiós que André Gorz le daba al proletariado a fines de los años sesenta, hasta la afirmación de Dominique Méda sobre el trabajo como un valor en vías de extinción a fines de los años noventa, no han sido pocas las voces que han planteado con preocupación la crisis que experimentaría el trabajo en las sociedades contemporáneas. No obstante, esa crisis no parece ser la de la desaparición del trabajo, como muchos esperaban. Ello, porque la sociedad mundial se ha vuelto cada vez más dependiente del trabajo para poder resolver las enormes necesidades de reproducción material que tiene la población actual del planeta. De este modo, hablar de la crisis del trabajo es más bien hablar de las profundas transformaciones que esta actividad fundamental de los seres humanos está experimentando en la actualidad, como consecuencia del desarrollo científico-técnico y de los desafíos que se le presentan a la sociedad ante tales cambios. La transformación de la matriz productiva en la denominada nueva

1. Cabe señalar que el trabajo de campo cualitativo de esta investigación fue realizado el segundo trimestre del año 2019, cuestión que se debe tener en consideración a la hora de interpretar sus resultados, más allá de que hayan sido actualizados los antecedentes contextuales de la investigación, y que las condiciones de empleo y trabajo de los trabajadores de plataforma de *delivery* no se hayan modificado sustancialmente en el transcurso de estos años.

economía, resultado del cada vez más rápido desarrollo de las tecnologías de la información, impone desafíos de enorme envergadura para el futuro de la sociedad y para el futuro del trabajo, especialmente en lo que se refiere a garantizar condiciones laborales que se correspondan con la dignidad humana en contextos que parecen tender hacia una suerte de deshumanización. Lo que hoy muchos identifican con una sociedad post-humanista, constituye uno de los principales desafíos en materia de protección de los derechos de quienes viven de su trabajo y que lo hacen en condiciones muy distintas a las de las sociedades del siglo recién pasado. En efecto, buena parte de sus prácticas se ven sometidas a formas de regulación que dependen de dispositivos tecnológicos que, aparentemente, ofrecen nuevas oportunidades laborales para las personas, pero que encierran riesgos de mayor precariedad e informalidad al mismo tiempo. A diferencia de las formas de precariedad que conocimos en el siglo XX, se trata en este caso de una precariedad y de una informalidad *Hi-Tech*, por así llamarla, pues está vinculada con la expansión de las plataformas digitales que son capaces de coordinar operaciones económicas y procesos de trabajo mediante el uso de aplicaciones móviles en los más diversos sectores. El modelo de lo que en este documento se ha denominado como “uberización” del empleo, por ser aquella una de las expresiones más claras del tipo de organización del trabajo que se aborda en este estudio, constituye una modalidad de trabajo que, bajo la apariencia de flexibilidad y autonomía para los trabajadores que laboran en base a estas plataformas digitales, conlleva una serie de riesgos debidos, principalmente, a la ausencia de regulación que ha existido hasta no hace mucho en estos empleos y que implica niveles más altos de desprotección para el trabajador, así como una atomización de este basada en la figura del proveedor autónomo de servicios.

Nuestro país no ha estado ajeno a esta tendencia global y hemos visto cómo en los últimos años han proliferado estos empleos que parecen apartarse del modelo de trabajo de la economía del siglo XX. Como se trata de un proceso en curso, puesto que el desarrollo de las tecnologías de la información sigue su marcha incesante y trae consigo un cambio profundo en nuestras maneras de relacionarnos, de comunicarnos, de coordinarnos y de trabajar, es imprescindible poder contar con diagnósticos y estudios que nos permitan entender lo que está sucediendo, especialmente cuando se trata de fenómenos emergentes como este. El informe que aquí compartimos es el resultado de un esfuerzo de indagación empírica que permitió ir más allá de la constatación cuantitativa del fenómeno de los empleos de plataformas digitales de servicios, adentrándose en sus lógicas de funcionamiento y en la expe-

riencia de los propios trabajadores del sector de los servicios de entrega o *delivery*. Aunque acotado en sus alcances, por tratarse de una primera aproximación empírica que hacemos a este fenómeno desde nuestro Departamento de Estudios, abre un campo no sólo de interés científico, sino de enorme importancia para la política pública, porque el deber del Estado es cautelar que estos procesos modernizadores no se hagan a costa del bienestar de los trabajadores. Del mismo modo, constituye un enorme desafío para un servicio como la Dirección del Trabajo el poder fiscalizar adecuadamente el cumplimiento de la normativa laboral y el respeto a los derechos de los trabajadores de plataformas digitales, especialmente en la medida que se avance hacia una regulación normativa que ponga en el centro de sus preocupaciones el bienestar de las personas.

1. Introducción

Es un hecho que en la actualidad el mundo del trabajo enfrenta grandes desafíos. Desde mediados de los años setenta del siglo pasado que existe entre intelectuales, filósofos, economistas y sociólogos, una preocupación acerca del futuro del trabajo. Para algunos, ello responde al temor de que el desarrollo de las tecnologías derive en una menor demanda por trabajo debido a los procesos de automatización crecientes que estarían experimentando algunos sectores de la economía, o porque el incremento de la productividad del trabajo haría innecesario destinar la misma cantidad de fuerza de trabajo para producir lo que la sociedad necesita para subsistir. En cualquier caso, la convicción que ha asistido a varios intelectuales y estudiosos del trabajo es que en el siglo XXI el panorama general que conociera la sociedad industrial estaría cambiando en forma importante.

Es en este contexto que, el primero de septiembre de 2022, comenzó a regir en Chile la regulación del trabajo de las denominadas empresas de plataformas digitales de servicios (Ley 21.431), y que constituye una modalidad de trabajo que ha experimentado una importante expansión en el país, de la mano de la proliferación de aplicaciones digitales que permiten coordinar servicios de reparto a través de geolocalización, tal como ya desde hace unos años se había evidenciado en las aplicaciones digita-

les mediante las cuales se prestaban labores de transporte y traslado de personas, equivalentes a los servicios de taxi que conocíamos. El denominado fenómeno de "uberización" de ciertos sectores de la economía, como se le ha llamado en referencia a una de las primeras y más reconocidas empresas de transporte que opera mediante este tipo de aplicaciones digitales, constituye un fenómeno relativamente nuevo, que se ha expandido con rapidez, especialmente durante la pandemia del Coronavirus, y que amerita una mirada desde las ciencias sociales del trabajo de modo de poder conocer sus principales características, así como identificar los principales desafíos que representa para aquellos organismos públicos que, como la Dirección del Trabajo, están llamados a velar por el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores y asegurar de este modo condiciones de trabajo compatibles con la dignidad de las personas. El contar hoy en nuestro país con una legislación para estas actividades laborales constituye un gran avance, considerando que la tónica ha sido la desregulación de estas y, por tanto, la desprotección de las personas que trabajan bajo esta modalidad en la mayoría de los países en donde operan las empresas de plataformas digitales.

Este documento ofrece una mirada a esta nueva modalidad de trabajo, tanto desde el punto de vista conceptual como desde el punto de vista empírico, a partir de un trabajo de campo con algunas de las principales empresas de plataformas de servicios de reparto. El documento está organizado en cinco partes principales. En las dos primeras se entregan algunos antecedentes y elementos de contexto para situar adecuadamente el fenómeno analizado. Luego se describe la metodología utilizada, y se presentan los resultados y hallazgos principales. Finalmente, se presentan las conclusiones a las que conduce esta investigación.

2. Antecedentes: el trabajo en una sociedad postindustrial

En las últimas décadas del siglo XX se instaló en el campo de las ciencias sociales y la filosofía, el debate sobre el fin de la modernidad. Inclusive quienes no admitían que el proyecto moderno había llegado a su fin, reconocían que este pasaba por una crisis de sus ideas de base (Habermas, 2010). La convicción según la cual el progreso material y el progreso espiritual –apoyados en la razón– nos conducirían hacia la emancipación de la miseria y de la dominación, parece haber comenzado a debilitarse. Resultaba evidente que la humanidad parecía no haber alcanzado el estadio de progreso esperado: la modernidad no había cumplido su promesa.

No importa bajo qué términos se analice la situación actual: modernidad tardía, alta modernidad, modernidad radical o posmodernidad; nuestras sociedades no son las mismas que aquellas en las que, según creíamos, el trabajo se encontraba al centro de las preocupaciones sociales. La figura del trabajo industrial y de los obreros como sujetos de la historia, no es la misma hoy en día. La sociedad postindustrial parece haber llegado a ser una realidad, y es en este contexto que el trabajo que había caracterizado el desarrollo industrial pasó a ser una suerte de especie en extinción (Rifkin, 1997; Méda, 1995).

La crisis de la modernidad parece corresponderse con una crisis del modelo de acumulación capitalista clásico: el régimen de fábrica. Cada vez resulta más difícil para las empresas enfrentar la competencia en el sistema económico actual con formas de organización del trabajo que fueron concebidas en condiciones muy diferentes. Lo que era apropiado para el capitalismo del siglo XIX o del siglo XX, no lo es para el capitalismo del actual milenio. Es en este contexto que se trata de descubrir las formas de organizar el trabajo más acordes con las nuevas condiciones: una economía en la que el sector terciario es de los más dinámicos en términos de empleo y en términos de actividad económica; una economía abierta en la que la competencia del mercado mundial es más fuerte que nunca, pese a las vicisitudes por las que atraviesa el mercado libre a raíz de la guerra comercial que en 2019 se planteó entre China y Estados Unidos, las dos economías más grandes del mundo.

Si se observa atentamente lo que sucede en las empresas de hoy en día, pareciera que lo que se había considerado como la vía privilegiada para el desarrollo económico -la racionalización del trabajo bajo el aspecto instrumental, del que el régimen de fábrica era el caso paradigmático- muestra un agotamiento (Aguilar, 2004). Se observa por todas partes que se buscan formas más flexibles de organización del trabajo, formas más adecuadas a la naturaleza de las actividades predominantes en la economía actual, donde el trabajador pueda tener más autonomía en relación con el proceso de trabajo, con una integración de las diferentes funciones, con una mayor participación de los trabajadores en la gestión cotidiana de la empresa.

La revolución informática es uno de los factores que han promovido los cambios del trabajo en la sociedad postindustrial. Las nuevas tecnologías informáticas tienen como elemento central la utilización del lenguaje y la comunicación, lo que ha introducido cambios muy importantes en las prácticas de trabajo, especialmente en los dispositivos de coordinación de las acciones en el seno de los procesos de trabajo. Por tanto, la afirmación según la cual el trabajo está en crisis, no debería ser entendida como una afirmación que anuncia la desaparición o el fin del trabajo. Muy por el contrario, la sociedad se ha vuelto cada vez más dependiente del trabajo para poder resolver las enormes necesidades de reproducción material que tiene la población actual. En este sentido, hablar de la crisis del trabajo es más bien hablar de las profundas transformaciones que esta actividad está experimentando en la actualidad como resultado del desarrollo científico-técnico y los desafíos que se le presentan a la sociedad ante tales transformaciones. Creemos que la transformación de la matriz productiva en la nueva economía, producto del desarrollo de las tecnologías de la

información, impone desafíos de enorme envergadura para el futuro de la sociedad y para el futuro del trabajo en dos principales ámbitos: por un lado, en la expansión de la automatización y su consiguiente efecto sobre el empleo; y, por otro lado, en la expansión de las plataformas digitales como base para la organización de la producción; una modalidad de trabajo que, si bien ofrece flexibilidad y gran autonomía, implica al mismo tiempo el establecimiento estructural de la inseguridad laboral porque el trabajo que opera a través de plataformas informáticas conlleva una ausencia de regulación que afecta niveles más altos de desprotección para el trabajador y su atomización basada en la figura del proveedor de servicios autónomos.

De este modo, y tal como lo afirmara el historiador y economista Karl Polanyi (2011), cada transformación tecnológica en el desarrollo de las distintas matrices productivas ha significado un cambio transversal en el mundo del trabajo de la sociedad moderna. Según Antunes (D Arriego, 2017), la última transformación de la economía mundial han sido las plataformas digitales, las que están reconfigurando la manera en la que se trabaja en la actualidad. El sociólogo brasileño ha denominado a este proceso como la “uberización” del empleo: una modalidad de trabajo que, si bien entrega flexibilidad y gran autonomía, conlleva el establecimiento estructural de la precariedad laboral por cuanto el trabajo opera a través de plataformas informáticas, como aquellas que han hecho conocidas a empresas como Uber.

En este sentido, cobra relevancia el análisis de las formas de empleo y las condiciones de trabajo que están asociadas al uso de estas plataformas informáticas. Al respecto, hay varios modos de definir a las plataformas, pero los autores coinciden en que aquellas son soportes digitales que permiten actividades económicas colaborativas, dentro de las que destacan las redes sociales, las aplicaciones móviles (app), y el comercio en línea de bienes y servicios (Cingolani, 2016; Fumagalli *et al.*, 2017; Kenney y Zysman, 2016; Srnicek, 2018). Estos andamiajes digitales funcionan mediante su acoplamiento a infraestructuras de redes de telecomunicaciones (Bratton, 2015; Srnicek, 2018). Hay diversos tipos de plataformas, tal como lo describe Srnicek (2018), los que son expuestos en la tabla 1.

Tabla 1. Categorías de plataformas digitales

Plataformas publicitarias	Impulsadas en sus inicios por el auge de la Web 2.0 —la que permitía la generación de contenidos por usuarios y el despliegue de interfaces multimedia—, estas comenzaron su auge por medio de la generación de ingresos a través de la recopilación de datos de los usuarios y de la subasta de espacios publicitarios para anunciantes. Los casos más conocidos son Google y Facebook.
Plataforma de nubes	Plataformas que generan ganancias por suscripciones de productos en línea basados en las necesidades internas de las empresas (gestión y redes logísticas, administración, almacenamiento de información, <i>softwares</i> técnicos, seguimiento de consumidores, entre otros). Amazon, Adobe y Microsoft son tres empresas que cuentan con plataformas de este tipo.
Plataformas industriales	Es la categoría más cercana a lo que se ha llamado Industria 4.0 y similares a las de nube en ciertos aspectos. Se enfocan en entregar soluciones tecnológicas e informáticas a las industrias manufactureras, permitiendo la optimización del proceso de producción mediante el aumento de la automatización. Algunos ejemplos son MindSphere de la empresa alemana Siemens y Predix de GE.
Plataformas de productos u <i>on-demand</i>	Siguen un modelo de suscripciones, creando un servicio en línea que se va adaptando a las necesidades de los usuarios según los datos que estos les proveen. Spotify y Netflix son buenos ejemplos de este tipo de plataformas.
Plataformas austeras	Estas plataformas sirven de interfaz para clientes, usuarios y trabajadores. No cuentan con mayores activos fijos, ya que ellos son provistos por los mismos trabajadores y usuarios, cuestión que hace recalcar su perfil virtual. Son reconocidas por establecer un régimen de contrato ultra-flexible con sus trabajadores. Uber es una de las plataformas austeras más importantes.

Fuente: Elaboración propia a partir de las categorías desarrolladas por Srnicek (2018).

La matriz productiva que se asocia al auge de las plataformas son los ecosistemas digitales (Katz, 2015). Tales ecosistemas han proliferado gracias a la incorporación masiva de capitales TIC, con los cuales se desarrolla el encadenamiento de ámbitos económicos que tradicionalmente se encontraban disgregados. Como las plataformas registran en tiempo real las dinámicas comerciales entre negocios y usuarios, estas interfaces son centrales para una conexión eficaz de las diversas cadenas productivas, como ocurre con el vínculo creciente entre la industria de medios, telecomunicaciones y productos culturales. Sin embargo, esto no supone una gran novedad, porque Stewart Brand (1987) e investigadores del MIT ya proyectaban en la década de 1980 que las cadenas productivas se iban a ensamblar gracias a los avances esperados en informática y telecomunicaciones (figura 1).

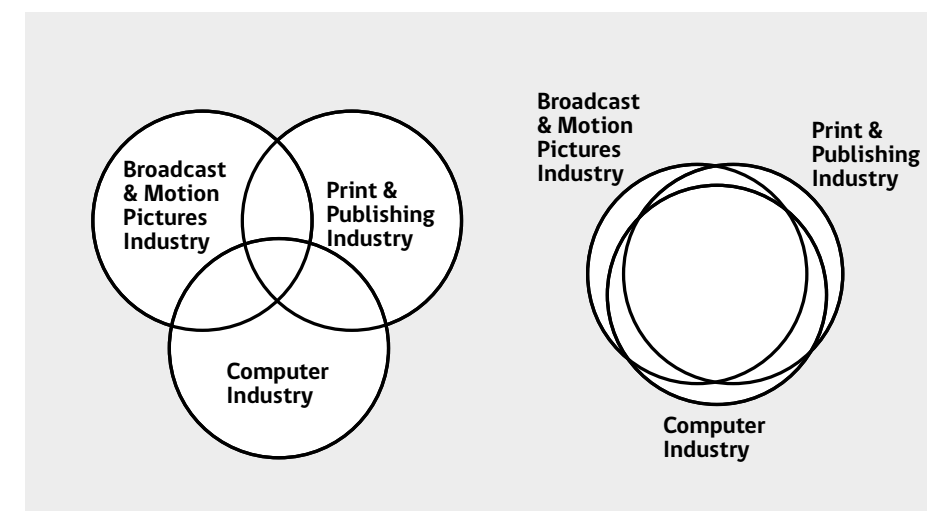


Figura 1. Proyecciones acerca del encadenamiento de industrias culturales, de publicaciones e informáticas

Fuente: Brand (1987)

Las plataformas y la llamada transformación digital (TD) en la economía han llevado a que resurja² una serie de pronósticos acerca del fin del trabajo subordinado y el inicio de una nueva revolución industrial (o Industria 4.0), enmarcada en las innovaciones en informática, automatización y telecomunicaciones (Mühleisen, 2018; Philbeck & Davis, 2018; Pérez, 2016; Schwab, 2016; Todolí, 2016)³. La mayoría de los autores coincide en que la TD es un proceso de digitalización corporativa, soportada mediante las nuevas tecnologías de la información (TIC), que potencia las cadenas de valor a través de nuevas redes colaborativas entre empresarios y clientes, para lo cual es relevante desarrollar las capacidades requeridas para la extracción, análisis y conversión de datos para la toma de decisiones empresariales (Schallmo *et al.*, 2018).

Una característica relevante de las plataformas es que generan sus ganancias principalmente de la extracción, procesamiento y análisis de grandes volúmenes de información, que venden a negocios externos o rentabilizan de manera privada. Por lo tanto, desde lo desarrollado por Srnicek (2018), no basta con la información que se recopila dentro de las plataformas para poder generar utilidades, pues los datos son una materia prima que se valoriza a través del trabajo particular que se hace de ellos. Es por esta razón que han florecido múltiples ocupaciones dentro de la economía de plataformas, pues se requiere de trabajadores que produzcan bienes y servicios dentro de este contexto industrial digitalizado.

Es importante destacar que Manuel Castells (1998) ya había establecido que la dimensión económica de la globalización iba encaminada hacia lo digital. En primer lugar, en las últimas décadas se ha ido desarrollando todo un ámbito productivo enmarcado en las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento. Lo global de la economía digital se apoya en que las interacciones económicas realizadas en distintas localidades del mundo, se generan en el marco de una misma unidad de tiempo. De este modo, un fenómeno económico local (el trabajo de transporte vía apps en una ciudad particular) se encadena a las pautas productivas de una compañía global de plataforma (como sería en este caso Uber). Las redes son otra característica de

las economías globales de donde nacen las compañías digitales, pues gracias a este modo de organización de la producción es factible coordinarse de manera flexible, según las variaciones en la demanda.

Para Castells (1998), el nuevo tipo de trabajo que aparece en la economía actual es esencialmente flexible, cualificado e individualizado. No obstante, el trabajo genérico (rutinario y basado en instrucciones) no ha desaparecido como lo proyectaba el sociólogo español, pues el empleo de transporte, de limpieza y de *delivery* ha sido anclado en los negocios que han florecido dentro de la economía digital global⁴.

Castells (1998) proyectaba que el principal riesgo del nuevo trabajo en la globalización iba a ser la desprotección laboral y la pérdida de la seguridad social. En parte esto ocurre con el empleo en plataformas, siendo el 'trabajo a pedido vía aplicaciones móviles' (*work on-demand* vía apps) aquel que más presenta problemas en este aspecto (Suárez, 2018). Según De Stefano (2016), este tipo de trabajo radica en empleos convencionales y locales (como el transporte o la limpieza) que son solicitados y asignados mediante apps. Este tipo de empleo convive con otra clase de labores digitalizadas, como es el trabajo colaborativo (*crowdwork*), siendo caracterizado como un tipo de empleo basado en micro-tareas (*micro-task*), las que son actividades monótonas y parceladas al extremo en temas cercanos a la programación y telecomunicación. Ahora bien, también hay trabajos en espacios colaborativos de mayor escala (*crowdsourcing*) dedicados a campañas de marketing, diseño o desarrollo de sitios en línea o apps. Lo que diferencia el *crowdwork* del "trabajo a pedido vía apps" es que este último se anexa masivamente y de manera descentralizada en la plataforma empleos que se encontraban 'fuera de línea' (*offline*), sin que estos ingresen directamente a las fuentes digitales de la aplicación. De este modo, las plataformas establecidas en esta modalidad de empleo se restringen sólo a digitalizar, monetizar y coordinar periféricamente el trabajo autónomo informal (Howcroft y Bergvall-Karborn, 2018).

2. Este es un tema recurrente entre los estudiosos del trabajo y se ha presentado con fuerza en la discusión académica y política desde fines del siglo XX (Aguilar 2001)

3. La Industria 1.0 o primera revolución industrial corresponde a aquella de la mecanización en base a la energía a vapor; la Industria 2.0 corresponde a la caracterizada por la producción en masa y la cadena de montaje (fordismo) y la Industria 3.0, corresponde a la caracterizada por el desarrollo de las tecnologías de la información.

4. En este aspecto, Boltanski y Chiapello (2002) plantean que los cambios en la economía global se asocian primero a la emergencia de relatos técnicos que se han erigido por la consolidación de las nuevas tecnologías de la información, antes que a grandes cambios en los patrones de la economía mundial predominante. En otra arista, la economía global que da cabida a la digitalización de los espacios productivos no se basa simplemente en lo virtual. Para Sassen (2007), la ciudad global es un punto estratégico para la globalización, ya que en ella se articulan los procesos económicos locales con el mercado digital privado y global de capitales. Por lo tanto, no es extraño que sean los empleos urbanos los que hayan sido conectados a la economía global de plataformas, por lo que el ecosistema digital necesita de un espacio social concreto para sostenerse.

Los nuevos riesgos del trabajo de plataformas son transversales a las labores que se desarrollan en la economía digital, por lo que no sólo se encuentran en el área de reparto vía app. De Stefano (2016) y un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) destacan que el “trabajo no estandarizado” es el canon general del empleo en la economía digital, siendo un régimen de trabajo basado en contratos a honorarios o por obra –sumando además otros tipos de empleo temporal– que difrazan las relaciones de trabajo, el auto-empleo dependiente y el trabajo a tiempo parcial. En otros documentos de la OIT (2018a; 2018b), se expone que el trabajo de plataforma contiene dos problemas importantes que merman su impronta colaborativa: la escasa remuneración y el déficit de cobertura de protección social. A ello habría que sumarle su impacto en la sindicalización por tratarse de formas de empleo en las que la articulación de los trabajadores en torno a intereses comunes resulta más improbable por las propias condiciones de atomización en que operan⁵.

5. Ya desde fines del siglo pasado los sindicatos en Europa plantearon su preocupación por los efectos del teletrabajo en la sindicalización. Para un análisis actual sobre esta modalidad de empleo y sus implicancias normativas en materia de derechos laborales, véase Rojas (2019)

3. Contextualización

Si bien es difícil rastrear los orígenes del trabajo de repartidor o *delivery*, lo central de este tipo de empleo es que se corresponde con el concepto de trabajo no clásico, acuñado por el sociólogo mexicano Enrique De la Garza (2011). Como hemos visto, gran parte de la sociología del trabajo se centró en el obrero industrial, invisibilizando así a los trabajadores de otros sectores de la economía. En las últimas décadas se ha observado una caída de las industrias manufacturas y un aumento de las empresas de servicios, aunque en el contexto latinoamericano este segundo sector siempre ha sido relevante (Aboal, Crespi & Rubalcaba, 2015). De este modo, el trabajo no clásico, arraigado en la producción de servicios “intangibles” objetivados y en relaciones laborales ambiguas –en comparación con el empleo asalariado clásico–, se ha vuelto un canon dentro del mundo del trabajo actual.

Por lo tanto, un buen ejemplo de trabajo no clásico es el de *delivery*, ya que la ocupación se basa en la generación de un servicio ambulante “intangible”, pero objetivo: el reparto de productos tiene una dinámica real asentada en la movilidad dentro de un territorio específico, aunque el servicio en sí no sea un producto concreto. De hecho, partiendo por lo planteado por De la Garza (2011), el reparto entra en la categoría de

trabajo no clásico del segundo tipo⁶, que se caracteriza por la movilidad dentro de un espacio territorial amplio, en donde interactúan actores que influyen directamente en el contexto donde se da la relación proveedor-trabajador-cliente (como serían los policías, transeúntes, inspectores u otros trabajadores de reparto). Otro aspecto que delinea el empleo de reparto con este tipo de trabajo no clásico es el autoempleo, que en la mayoría de los países no se ciñe a contratos formales, siendo regulado por reglas generales del derecho civil, de salubridad, penal o por reglamentos de la policía. Al ser un trabajo arraigado en lo urbano, tensiona los usos del espacio público al concebirse como un medio para la actividad económica privada, lo que conlleva conflictos latentes con diversos actores que deambulan en dichos contextos.

El trabajo a pedido vía apps es esencialmente un tipo de trabajo no clásico anexado recientemente a las plataformas móviles de servicios. El caso más conocido es UberEats, una plataforma que ofrece a los usuarios la posibilidad de elegir alimentos dentro de una amplia carta virtual de restaurantes por medio de su app, los que luego son transportados por el “socio repartidor” (usando una bicicleta, motocicleta o automóvil) hacia el usuario, quien pagará mediante efectivo o crédito, además de poder pagar una propina al repartidor (Carson, 2019; Krader, 2018). Previo a la pandemia, UberEats estaba presente en 14 países de América Latina, con 250.000 restaurantes asociados (González, 2018). Hay que agregar que también existen otras compañías compitiendo en el mercado regional de reparto de alimentos, como son Pedidos Ya, Glovo y Rappi.

Estas aplicaciones de reparto de comida también se han asentado con fuerza en el contexto chileno. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), a partir de la incorporación desde enero de 2020 de algunas preguntas en la Encuesta Nacional de Empleo (ENE), que permiten estimar la magnitud del trabajo mediante plataformas digitales, el INE ha llegado a determinar que para el trimestre abril-junio de 2022 los trabajadores que laboran bajo esta modalidad alcanzaban a 205.741 personas. Ellas representan a un 2,3% del total de ocupados en el país. De ese total, un 15,3% corresponde a población extranjera. Ahora bien, si solamente se considera a quienes trabajan en aquellas plataformas digitales de servicios que están definidas en la Ley 21.431, el porcentaje de población extranjera dentro de los ocupados en este tipo de servicios alcanza a un 39%. Si bien en esta medición se incluye a todas las personas que trabajan mediante este tipo de dispositivos digitales y no solamente a quienes

6. El trabajo no clásico del primer tipo corresponde al realizado en espacios fijos y cerrados, como el de los supermercados, por ejemplo.

lo hacen en el rubro del reparto o *delivery*, permite dimensionar la magnitud del fenómeno, especialmente porque el mismo INE ha señalado que este es un fenómeno en expansión (INE 2022). Por su parte, un artículo de prensa, con datos entregados por las empresas de plataformas de reparto, estimaba en cerca de 4 mil las personas que trabajaban como repartidores en la Región Metropolitana (siendo tres mil los “socios repartidores”, sólo en UberEats), y un 40% de ellos eran trabajadores a tiempo completo (Contreras, 2018). En 2019 la cifra aumentó: sólo en el área de las aplicaciones *delivery* había una flota total de 18.500 repartidores, de los cuales el 25% usaba dicha actividad como ingreso único (Arce, 2019). Como consecuencia de la pandemia del Coronavirus, las empresas de reparto vieron incrementada su demanda y para el inicio de las cuarentenas en la Región Metropolitana la empresa Rappi estimaba en más de 55 mil los repartidores registrados en su plataforma, de los cuales había cerca de 7 mil activos diariamente (Bohle, 2020). Por su parte, un estudio del Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales estimó que para mediados de 2021 había 189 mil personas en Chile que obtenían ingresos ofreciendo servicios de *delivery* y de transporte, concentrándose principalmente en la Región Metropolitana. Este estudio se aplicó en una muestra de 7.049 hogares, que incluyó a 20.476 personas. Las estimaciones de esta encuesta indican que, en los 24 meses anteriores a la realización del estudio, 189.000 personas habían trabajado mediante este tipo de plataformas digitales en Chile, lo que equivale a un 2,4 % de la fuerza de trabajo ocupada (Bravo y Castillo, 2021). Finalmente, ya hemos visto cómo la estimación del INE para mediados de 2022 sitúa en más de 205 mil a las personas que trabajan en este tipo de plataformas digitales, lo que da cuenta de su rápido crecimiento.

Como vemos, el grueso de las investigaciones en plataformas de servicios se enfoca, principalmente, en la industria digital de transporte y movilización. Por otro lado, el reparto ha quedado desatendido, probablemente por su llegada algo más reciente al país, la cual se fecha en noviembre de 2017. La gran diferencia entre el servicio de transporte y el de *delivery* es la radicalización de la precariedad laboral en el trabajo de reparto, cuestión que es transversal en cada ciudad del mundo en donde se establecen estas compañías de apps (Gullo, n.d.). El impacto de estas nuevas modalidades de empleo sobre las condiciones de trabajo y la precarización que conllevan ha sido objeto de estudio y materia de preocupación por parte de los países europeos (Kenner, Florczak & Otto, 2019).

Derivado de lo anterior, no es de extrañar que a inicios de marzo de 2019 haya comenzado una movilización de 300 repartidores por Santiago Centro, Providencia y

Las Condes (Chechilnitzky, 2019; CNN, 2019). La pretensión de la manifestación era llevar un petitorio de la organización de trabajadores de la plataforma #NomásabusosUberEats a las oficinas centrales de la empresa en Chile (Ramírez, 2019). Manifestaciones como estas se han repetido en los años siguientes en Chile, sumando a las demandas por mejores condiciones de trabajo, la de mayores condiciones de seguridad, especialmente debido al aumento que han experimentado los robos a este tipo de trabajadores, especialmente en el centro de Santiago (Publimetro, 2021). Del mismo modo, se ha sabido de protestas relacionadas con los trabajos de plataforma en distintos lugares del mundo (Benavides, 2019; García, 2019).

Con los antecedentes revisados, este trabajo da cuenta de una investigación exploratoria acerca del trabajo en las plataformas, específicamente del empleo de *delivery* en las apps, situándose en las actividades y experiencias de los mismos trabajadores. Desde la situación del actor se busca generar una primera panorámica general exhaustiva acerca de esta problemática laboral en el contexto nacional.

4. Metodología

Diseño de investigación. Se optó por un estudio cualitativo de carácter exploratorio que permitiera levantar información sobre la propia experiencia de los repartidores que trabajan con las aplicaciones digitales y sus orientaciones de acción. Ello, debido a que más allá de la dificultad para poder cuantificar el fenómeno de esta modalidad de empleo, que requeriría de una investigación de mayor complejidad mediante el uso de una encuesta por muestreo, interesa poder aproximarse a la forma en que los propios trabajadores vivencian sus condiciones de trabajo. De este modo, una aproximación exploratoria a la subjetividad de los trabajadores, entendiendo por esta la relación significativa que los sujetos establecen con el mundo, constituye una forma de aportar evidencia también empírica sobre el impacto de esta nueva forma de empleo en quienes lo ejercen.

Delimitación temporal y geográfica. El trabajo de campo fue llevado a cabo durante el segundo trimestre del año 2019, en las comunas de Providencia y Santiago Centro, en Santiago de Chile, Región Metropolitana.

Estrategias metodológicas. La técnica de investigación que resultó más adecuada para el tipo de estudio planteado fue la entrevista etnográfica. Junto con ella, se utilizaron ciertos elementos propios de la etnografía virtual (Hine, 2000; Ardèvol et

al., 2003). Esta decisión se fundamenta en que los repartidores han creado grupos dentro de las redes sociales, con los cuales interactúan de diversas maneras, ya sea para vender implementos del trabajo, para consultar dudas en torno al empleo o solo para compartir experiencias. La información que entregan en dichos espacios es relevante para complementar temas que no son detallados en las entrevistas. Cada participante que interactúa en dichos grupos de repartidores en redes sociales sirve de informante, pues en ellos se exponen elementos que remiten a las dinámicas del trabajo de *delivery* vía apps. Si bien la comunicación que se genera en dichas instancias virtuales no entran en el canon de la realidad social concreta, la información que se moviliza porta un correlato real acerca de la composición de este tipo de empleo.

También se consultó información de otras fuentes, como las páginas web de las plataformas de *delivery*. La razón radica en que en tales sitios se encuentran referencias clave acerca de las condiciones y términos del trabajo de reparto vía apps. Cada uno de los datos recopilados se integra al análisis de los resultados, siendo el cimiento principal lo recabado en las entrevistas etnográficas.

Muestreo y participantes. Debido a las particularidades del estudio y de su población de perfil flotante, se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia, siguiendo a los repartidores en sus momentos de descanso en espacios urbanos. Se realizó también una serie de entrevistas a chilenos que trabajan en reparto, hechas por un criterio de cercanía.

La mayoría de las entrevistas realizadas en terreno tuvieron una duración de entre 8 a 15 minutos. Si bien los criterios de las entrevistas cualitativas exigen una duración mayor, en este caso se justifica al ser realizadas desde la estrategia de entrevista etnográfica. A su vez, una investigación reciente acerca del proceso de trabajo en UberEats en Australia también utilizó entrevistas con una duración similar a las que se trabajaron en este estudio (Veen *et al.*, 2019)⁷. Hay que añadir que las entrevistas a chilenos fueron más largas, durando hasta más 30 minutos en algunos casos. En cada una de ellas no se anotaron nombres, para así preservar el anonimato de los participantes reclutados.

El número de entrevistados es de 13 repartidores, cuyas edades varían entre los 18 a 30 años. Sólo uno presenta mayor edad, siendo un adulto extranjero de entre 30 a 44 años con familia en Chile. Cuatro son chilenos, mientras que el resto son extranjeros. Se prefirió no señalar la nacionalidad de los individuos extranjeros, para evitar sesgar los testimonios por nacionalidad de procedencia.

Seis repartidores son de UberEats (cuatro chilenos y dos extranjeros), mientras que seis trabajan en Rappi. El trabajador de mayor edad es el único en Pedidos Ya. Hay que enfatizar que este repartidor no aceptó que su entrevista fuera grabada, permitiendo solo hacer uso de anotaciones. La única mujer del grupo es extranjera y trabaja en Rappi. Los chilenos son estudiantes de nivel superior (serán indicados por la aplicación que usan y por su condición de estudiantes), a diferencia de los extranjeros que se dedican a tiempo completo a trabajar en *delivery* (serán señalados por la aplicación de uso y su situación como extranjeros).

Estrategia de análisis. La información recopilada fue trabajada desde el análisis temático del contenido (Díaz, 2018; Mielles *et al.*, 2012). Se armaron categorías emergentes relativas a la información que fue extraída de las entrevistas etnográficas y otras fuentes. Las categorías que emergieron se agruparon por dimensiones, las que sirvieron de ejes temáticos para el análisis.

7. El estudio realizado en Australia consistió en 41 entrevistas semi-estructuradas y un grupo focal. En total fueron entrevistados 58 trabajadores entre los meses de enero y junio de 2017.

En el marco general de los datos producidos, se crearon tres dimensiones temáticas relativas al trabajo de *delivery* vía apps. En primer lugar, un tópico recurrente fue la precariedad en las condiciones laborales en el trabajo de repartidor, siendo manifiesta la constante exposición al riesgo de accidentes y delitos, el desgaste físico-psicológico, la falta de tiempo de ocio, las relaciones de autoridad jerarquizadas, la nula protección al trabajador en la empresa, el alto autorendimiento en jornadas de trabajo extensas, una percepción negativa en torno a la estabilidad laboral, y un vacío en la seguridad social.

En una segunda dimensión del fenómeno laboral estudiado, se constata un modo de control del proceso de trabajo novedoso en este rubro, lo cual sintoniza con los hallazgos de un estudio reciente acerca del tema en Australia (Veen *et al*, 2019). Lo que resalta en este punto es que la autonomía del trabajo se habilita mediante la gestión algorítmica geolocalizada de las apps, lo que implica dos cuestiones clave: la actualización de la subordinación según sistemas matemáticos avanzados de puntuación y localización, y la no directividad del control de trabajo, lo que conduce a una percepción ambigua acerca de cómo se gestiona la labor de reparto por parte de los trabajadores. Estos dos vectores producen la alta concentración de información de la app en manos de la compañía.

En una tercera veta de análisis, se pone en evidencia que existen experiencias diferenciadas entre los trabajadores de reparto, en cuanto a que la identidad social del individuo influye en cómo este vivencia el trabajo de *delivery* vía app. En este sentido, la experiencia entre chilenos y extranjeros se diferencia ampliamente, como también se expresa en torno a las relaciones de género.

5.1 CONDICIONES LABORALES EN REPARTO VÍA APPS

En una panorámica general, el problema de la precarización laboral y la falta de condiciones laborales óptimas dentro del empleo de reparto es una constante en los testimonios de los repartidores. Trabajar con dichas nociones implica introducirse en dos áreas que han sido desarrolladas de manera exhaustiva durante la última década dentro de los estudios sociales del trabajo. Para no ahondar en una discusión conceptual que no es pertinente al estudio, se decidió emplear el concepto multidimensional de precariedad laboral de Julián (2018), pues este sintetiza diversas propuestas hechas para la medición de este fenómeno laboral. Según el sociólogo chileno, son cinco las dimensiones relevantes para estudiar la precariedad laboral, las cuales se describen en la tabla 2.

Inestabilidad laboral	Se relaciona a la falta de contrato estable, llegando a su extremo en la forma de contratos temporales. Se incluye la vinculación con la facilidad de despido por parte de un empleador y a la flexibilidad laboral.
Inseguridad laboral	Dimensión que trata acerca de la ausencia de cobertura social, desprotección ante el desempleo y ante accidentes en el espacio laboral. Se suma la ausencia de previsión social.
Insuficiencia salarial	Componente vinculado a la relación salario/ingreso (cantidad, composición y características). Se contrasta con los costes de la reproducción de la vida, de los servicios básicos y la dependencia económica con respecto a la remuneración.
Condiciones riesgosas de trabajo	Este componente considera la falta de condiciones de seguridad, higiene, sumando también el acoso laboral y las amenazas en dicho espacio. Se agregan a esta dimensión la accidentabilidad y los riesgos inmanentes en el ámbito laboral para los trabajadores.
'Cronopiedad' o tiempo de trabajo	Esta dimensión consiste en la distribución del tiempo de trabajo con el tiempo de vida de los trabajadores. Se corresponde a la flexibilidad del uso del tiempo y las sobre-jornadas laborales.

Fuente: Elaboración propia a partir de Julián (2018).

Inestabilidad laboral. El primer punto para constatar es la percepción negativa acerca de la estabilidad del trabajo, lo que no merma la aprobación general hacia la flexibilidad laboral. Este aspecto del trabajo de *delivery* vía apps se connota de manera positiva por la posibilidad de organizar de forma individual los horarios, según la conveniencia de cada socio. La autonomía en la gestión propia de los tiempos, sin la presión de un control directo de la empresa, resulta llamativo para las personas que ingresan a trabajar en reparto. En paralelo, la libertad en el uso de medios de transporte según la preferencia del repartidor es también un factor de interés por parte de los entrevistados.

No obstante, existe una constante con respecto a Rappi y UberEats: la falta de contrato de trabajo. Esto coincide con la informalidad general del trabajo no clásico movilizad (De la Garza, 2011), siendo regulado por códigos legales extrínsecos a los establecidos para el mercado del trabajo. Por ejemplo, la ley de convivencia vial está sirviendo para regular el tránsito de los ciclistas en las veredas, normativa que también afecta a los trabajadores de reparto:

Un tema que salió el año pasado (...) fue el decreto que las bicis ya no pueden como andar por la vereda, si te pilla un paco te pueden pasar una multa; es un cacho.

Entrevista 3, UberEats, estudiante chileno.

En este nuevo contexto, se han generado conflictos con la policía en cuanto a la aplicación de esta ley, lo que se observa en las discusiones que emanan en los grupos de repartidores en redes sociales. Los problemas con la policía también se extienden a los extranjeros sin RUT que utilizan vehículos motorizados sin licencia, o hacia las personas que conducen sin los implementos de seguridad necesarios.

La informalidad laboral del trabajo de reparto vía app se determina en razón a los documentos que se solicitan para ser socio. Según los entrevistados, en el caso de Rappi, solamente se necesita alguna identificación legal (pasaporte, cédula de origen o rol único tributario [RUT]), algún medio de transporte, contar con licencia de conducir internacional o chilena (de clase A o B), y un permiso de circulación del vehículo. Hay que hacer notar que, en los términos y condiciones de la aplicación, solicitan RUT o cédula de identidad nacional (Rappi, n.d.), lo que contradice a lo enunciado por los participantes. Según las entrevistas y lo revisado en los sitios web de UberEats o en Pedidos Ya, en dichas apps se solicitan los mismos documentos; también exigen contar con un RUT o cédula de identidad chilena, junto con un certificado de antecedentes penales (UberEats, 2018; Pedidos Ya, n.d.). No obstante, Rappi solicita documentos como la cédula o el RUT; una gran cantidad de extranjeros trabajando en la plataforma están con visa temporaria en el trámite de prórroga, o directamente se encuentran indocumentados.

Pedidos Ya es la única compañía que formaliza la relación laboral mediante un convenio a honorarios, lo que repercute en la manera de gestionar el empleo -la jornada de trabajo no es autoadministrada, sino que se hace por inscripciones de horarios, según la tasa de repartos y horas de trabajo realizadas durante la semana-. Por lo

tanto, el extranjero en trámite o indocumentado se tiene que restringir a trabajar en Rappi, pues:

Una persona que no tiene documentos no puede pretender aspirar a (...) Uber.

Entrevista 5, UberEats, extranjero.

Ahora bien, internacionalmente, Rappi tiene una preferencia hacia el trabajador en trámite o indocumentado, lo que se anexa a prácticas antisindicales o de abuso laboral a personas que dependen de esta aplicación para generar ingresos (Gullo, n.d.).

Si se especifica el caso de Pedidos Ya, lo que se encuentra en torno a la formalización de las relaciones laborales es un tipo nuevo de subordinación laboral. Legalmente, la para-subordinación o "empleo autónomo económicamente dependiente", se define a través de la entrega de servicios a una empresa por parte de trabajadores independientes en base a un contrato de carácter civil o mercantil en condición de inferioridad por su dependencia económica a la empresa, a pesar de que no se encuentren directamente subordinados al empleador (Arias y Vásquez, 2017).

La para-subordinación se denota principalmente en Pedidos Ya, donde se utilizan convenios a honorarios desde hace aproximadamente un año. Hay un grupo de participantes que han informado que aquella plataforma tiene un régimen laboral que conlleva mayor formalidad, a diferencia de UberEats o Rappi. Por lo mismo, los trabajadores de Pedidos Ya tienen la posibilidad de cotizar, afiliarse a una organización de seguridad laboral, y obtener prestaciones médicas, en la medida que deben dar una boleta de honorarios por los servicios prestados a la empresa y para ello, evidentemente, han debido iniciar actividades ante el Servicio de Impuestos Internos. En este sentido, no se trata de una protección y seguridad social que emane de una relación de trabajo con la empresa, sino que deriva exclusivamente del vínculo de la prestación de servicios. Ello explica que la compañía sea reacia a la protección laboral de sus trabajadores, siendo usual que los dueños de la app no tomen en cuenta los casos de asaltos o accidentes.

Inseguridad laboral. Tanto Rappi como UberEats no informan acerca de las medidas de prevención de riesgo en sus labores. Para ambas empresas, la protección del trabajador es de plena responsabilidad de los repartidores, pues ellos no son empleados de la plataforma. Las compañías no indemnizan ante problemas de salud asociados a las labores dentro del trabajo de reparto. Al no ser trabajadores con un contrato de

trabajo ni con un convenio formal con sus empleadores, los repartidores de dichas plataformas no cuentan con seguro de accidentes. Cuando los trabajadores se comunican con las compañías para dar aviso de los percances, es habitual que la respuesta de las empresas propietarias de las plataformas sea aconsejar ir a un centro asistencial para revisar las heridas. Si bien los entrevistados afirman que en Pedidos Ya existe la posibilidad de seguro de accidentes (en razón de la “menor informalidad” que ofrece a los repartidores), lo cierto es que la empresa evita responsabilizarse con los trabajadores accidentados. Por último, con el cierre de Glovo en el país, las cuentas de los repartidores asociadas a la app fueron canceladas, lo que indica que el despido no está cubierto en este tipo de empleo⁸.

Insuficiencia salarial y tiempo de trabajo. El salario se genera mediante la cantidad de repartos realizados en el horario de trabajo elegido, aunque también depende del valor del producto solicitado por el usuario y la propina voluntaria entregada por la persona que solicitó el producto. La tarifa por reparto en Pedidos Ya era de mil doscientos CLP al momento de realizar el trabajo de campo de esta investigación, monto que disminuyó a inicios del 2019 (antes era de mil cuatrocientos CLP). A diferencia de Pedidos Ya, la ganancia obtenida por *delivery* en UberEats y en Rappi es variable (partiendo de una base de mil CLP aproximado), valor que aumenta según las tarifas dinámicas que hay en los sectores de la ciudad adscritos al sistema de reparto vía app. Esta modalidad de tarifas se genera a través de la multiplicación del valor inicial del pedido mediante una cifra discreta. Más explícitamente, según lo describe un entrevistado:

Las dinámicas van desde 1,2 o 1, hasta a 2,2, significa que te multiplican por 1,2, porque la base son como una luca (sic), entonces si están a 2,2, en vez de darte luca te dan 2.200, sí ¿Cachay? Y eso es como lo máximo, y 2,2 está como los fines de semana en Providencia, Lo Barnechea, Las Condes, por ejemplo, por así decirlo.

Entrevista 3, UberEats, estudiante chileno.

Las dinámicas son generadas arbitrariamente por decisiones de la compañía, las cuales no se asignan según el aumento de la demanda en tiempo real en alguna zona urbana. Para el mismo entrevistado, esto diferencia el servicio de transporte vía app

al de reparto, pues el primero funciona por dinámicas actualizadas minuto a minuto, mientras que en reparto las tarifas están fijadas de antemano. Esto genera un problema con respecto a las posibilidades de recibir un pedido, pues las expectativas del repartidor no se compensan con la demanda que hay en el momento. Por consiguiente:

Si tiras una dinámica en una zona, y todos se van para allá, al final igual no te van a caer pedidos, porque tiene una dinámica alta.

Entrevista 3, UberEats, estudiante chileno.

Según los entrevistados que trabajan a tiempo parcial en este tipo de empleos, en general, el ingreso semanal obtenido en reparto es óptimo para satisfacer sus necesidades, recibiendo un monto que, al momento de realizar el trabajo de campo, fluctuaba entre 20 mil CLP a 50 mil CLP, esto último en lugares donde las tarifas por pedido son más altas (Las Condes, Vitacura, Lo Barnechea, Providencia). Según lo explorado en los grupos en redes sociales, trabajando entre cuatro a cinco horas diarias en lugares con tarifas dinámicas altas, se podrían lograr los montos indicados antes. De todas formas, se debe señalar que esta relativa conformidad con los ingresos percibidos por este tipo de trabajo puede tener que ver con que, en general, las personas que trabajan en esta modalidad parcial son estudiantes y ven este tipo de empleos como una fuente de ingresos para solventar ciertos gastos asociados a transporte, movilización, diversión, etc., y no como la principal fuente de ingresos de sus familias.

Por su parte, entre las personas que se emplean en este trabajo como actividad principal para generar ingresos, lo que se observa es que el salario, según lo relatado en las entrevistas, es insuficiente, sobre todo considerando las largas jornadas de trabajo que realizan. Así, el trabajador que depende económicamente y de forma exclusiva de la aplicación, ganaba, al momento de la realización del trabajo de campo de esta investigación, entre 400 a 600 mil CLP, con una jornada laboral de entre 56 y 70 horas semanales. Es habitual que se trabaje entre 8 a 12 horas cada día de la semana, que se distribuye desde la hora de almuerzo hasta las 1 de la mañana. Tales datos indican que la jornada laboral en *delivery* vía apps supera el límite legal establecido por el Código del Trabajo (Dirección del Trabajo, 2019). Ahora bien, la mayoría de las personas que dependen económicamente de este empleo son extranjeros que no han encontrado trabajo formal, que están en trámite en el país o que no se encuentran regularizados. En consecuencia, necesitan trabajar esa cantidad excesiva de horas para poder subsistir con el salario que obtienen en las plataformas de *delivery*.

8. En abril de 2019, la empresa española Glovo cerró sus operaciones en Chile y sus activos fueron absorbidos por la empresa uruguaya Pedidos Ya. Ambas compañías comparten como accionista a la empresa alemana Delivery Hero, lo que favoreció el hecho de que Pedidos Ya asumiera las operaciones que realizaba Glovo en Chile.

La situación en Pedidos Ya es particular, ya que no se rige por el modo de gestión que tienen las otras plataformas. Según el participante que trabaja en dicha app, la compañía solicita que las personas trabajen una cantidad elevada de horas diarias (en específico, cerca de 10 horas), pues aquello se extrapola a una mejor evaluación por parte de la compañía, cuestión indispensable para poder tener preferencia en la selección de turnos que calzan con los horarios de mayor demanda (la hora de almuerzo, la merienda de la tarde y las cenas nocturnas). Si bien al trabajador casual no le afecta este punto, el repartidor que depende de la app está obligado a trabajar la mayor parte del tiempo de la semana en la plataforma. Incluso el mismo trabajador, extranjero regularizado, ha llegado a afirmar que sólo puede tomar dos días de descanso al mes, lo que repercute negativamente en su vida familiar. Esta cuestión es transversal a los trabajadores dependientes de Rappi, los que prácticamente no tienen tiempo de ocio para alguna otra actividad que no sea la de reparto.

Condiciones riesgosas de trabajo. Esta dimensión se dividirá en partes, ya que lo recolectado mediante las entrevistas y otras fuentes, indican que, por lo menos, hay cuatro tipos de riesgos asociados a este tipo de empleo: los accidentes de tránsito, el riesgo de ser víctima de asaltos, el desgaste físico-psicológico y el acoso laboral.

- **Accidentes:** El trabajo de reparto consiste en movilizarse durante varias horas a lo largo de las calles de la ciudad de Santiago. Por lo tanto, se puede inferir que al pasar la mayor parte del tiempo transportándose por la ciudad, estos trabajadores están más propensos a sufrir accidentes en ruta durante su jornada laboral.

Sin embargo, los participantes indican que, si bien el riesgo de accidente es latente, no es algo habitual dentro del trabajo de reparto. De hecho, un participante es enfático al decir que no hay mayores problemas en este punto:

Los accidentes siempre existen, sin embargo (...) si uno va como tal en su ciclovía, o al costado, en la vía de la calle; no.

Entrevista 5, UberEats, extranjero.

La percepción de peligro latente adquiere sentido cuando se retrata la relación que existe entre repartidores y los automovilistas. Los participantes etiquetan a los automovilistas como imprudentes o agresivos:

Los autos son súper imprudentes; la mayoría te chanta con el arranque; finalmente los autos son los que se tiran; por ejemplo, en una ciclovía hay un cartel que dice que la bicicleta tiene la preferencia, los autos se tiran no más, con la excusa que no te vieron.

Entrevista 2, UberEats, estudiante chileno.

Los riesgos no se asocian directamente a accidentes, sino a la conflictividad entre los usuarios de las principales vías de tránsito para vehículos en Santiago. En ese sentido, los choferes de buses urbanos también son un actor importante dentro de las dinámicas de la conflictividad vial.

No es distinto con respecto a los transeúntes, con los que también existen relaciones ásperas:

Hay gente que les molesta las bicicletas y te empujan, y cosas así.

Entrevista 4, Rappi, extranjera en trámite.

La falta de ciclovías es un factor para que los ciclistas repartidores anden por las veredas, lo que genera problemas con las personas que transitan a pie. Si bien uno de los participantes nunca ha tenido un accidente, relata la experiencia de un amigo con el que trabajan juntos:

Él tuvo un problema, ligado como aquí no hay ciclovía, cuando iba pasando abrieron la puerta [de] un carro y se partió por acá [señalando su hombro].

Entrevista 8, Rappi, extranjero en trámite.

Según los participantes, la explicación general de esta problemática radica en la reciente Ley de Convivencia Vial, la que obliga a la gente que usa bicicletas a conducir junto con los vehículos motorizados. La repartidora entrevistada cerca de la estación de Metro Manuel Montt expone que la nueva ley no comprende la diferencia entre vehículos motorizados y la bicicleta:

La cuestión está de que las bicicletas tienen que circular por la calle, lo que no me parece, porque la bicicleta no tiene retrovisores, ¿Cómo vas a ver a quién tienes atrás? Jamás vas a alcanzar la velocidad que tiene un carro.

Entrevista 4, Rappi, extranjera en trámite.

Varios participantes relataron casos de accidentes propios o de conocidos. Junto con el que ya fue reportado anteriormente, la repartidora entrevistada cerca de la estación de Metro Manuel Montt también señaló que sufrió un accidente:

Justo en la esquina, me dio una micro, menos mal que la micro no iba muy rápido ni yo tampoco, y no fue más que un moretón.

Entrevista 4, Rappi, extranjera en trámite.

- **Asaltos y delitos asociados:** Los riesgos relacionados a delitos no son recurrentes. No obstante, se percibe el riesgo de los asaltos de manera latente. Entre los factores contextuales que generan temor, se cuentan el trabajar de noche o transitar por una calle a oscuras. Otro ha sido la introducción del pago en efectivo en UberEats, lo que hace que los repartidores anden con grandes sumas de dinero por la calle. Si se agrega que es un empleo solitario, que se realiza con vehículos y teléfonos móviles, el repartidor comienza a volverse un individuo atractivo para los delincuentes
- **Desgaste físico-psicológico:** El agotamiento físico constante es una tendencia relevante en el trabajo de reparto vía aplicaciones móviles. La cantidad de kilómetros recorridos fluctúa entre 2 a 3 kilómetros en bicicleta; y en motocicleta entre 10 a 30 kilómetros en un día normal de trabajo. De todos modos, las distancias de las trayectorias no tienen un peso tan relevante en los participantes; a diferencia del cansancio físico asociado a la cantidad de horas de trabajo diarias que tienen los repartidores.

El cansancio está vinculado al uso intensivo de la bicicleta que, si bien para algunos resulta ser un incentivo para ingresar a este trabajo, progresivamente la novedad se pierde y comienza a emerger el agotamiento por estar horas pedaleando en este medio de transporte:

En el caso de usar bicicleta, tiene que gustarte usar la bicicleta, porque créeme que entonces ya en una semana no vas querer; vas a querer desertar.

Entrevista 5, UberEats, extranjero.

El uso de vehículos motorizados responde a la necesidad de no tener que desgastarse gratuitamente tras trabajar cada día de la semana, fenómeno que se da principalmente en extranjeros en proceso de regularización de su situación en el país. Esto ocurre ya que al no contar con un RUT (ya sea provisorio o normal), estas

personas no pueden acceder a un empleo formal. Obtener una motocicleta es clave (aunque no se tenga licencia, cuestión que ha generado nuevos problemas con Carabineros), pues en términos concretos:

En moto lo haces más rápido, no te cansas tanto. Te duele la columna, pero no te cansas tanto.

Entrevista 8, Rappi, extranjero en trámite.

- **Acoso laboral:** Si bien en la mayoría de las entrevistas no se ha encontrado información con respecto a este punto, es importante exponer la experiencia del trabajador de Pedidos Ya. Este participante no quiso que su entrevista fuera grabada, por una simple razón y que él mismo expresó: la compañía tiene prácticas de abuso con respecto a sus empleados. Cuando los trabajadores informan una situación que los perjudica, los representantes de la plataforma en Chile (los que se encuentran en una oficina en Providencia) los etiquetan de "tóxicos" y "conflictivos". Hay vigilancia extrema con los trabajadores, llegando a casos de acoso laboral reiterado contra los repartidores que buscan generar organizaciones sindicales o coordinadoras de trabajadores de *delivery* vía app. De hecho, varios de los empleados que han querido organizar a los trabajadores han sido suspendidos de sus cuentas sin aviso previo.

Con lo recabado hasta el momento, se puede afirmar sin tapujos que el empleo de reparto vía apps está sumido en la precariedad laboral. En este sentido, la "uberización" del trabajo representa un peligro contra los estándares óptimos que deberían generarse en cualquier espacio laboral. Se constata que la situación no se reduce simplemente a una cuestión de ingresos, a labores productivas peligrosas o de condiciones de trabajo deficiente sino, también se expresa en la corrosión de diversos aspectos de la vida que se articulan en la identidad que se configura en el trabajo –lo que se acentúa en la disposición completa del tiempo de vida al trabajo, el abuso laboral, la intermitencia del conflicto interpersonal y los peligros cotidianos en las calles, entre otros aspectos.

Tabla 3. Síntesis de condiciones de trabajo

Dimensión	Pedidos Ya	UberEats	Rappi
Estabilidad laboral	Sin contrato de trabajo, pero sí convenio con honorarios (para-subordinación).	Sin contrato de trabajo ni convenio a honorarios.	Sin contrato de trabajo ni convenio a honorarios.
Seguridad laboral	Autoprotección y autocuidado del propio trabajador.	Autoprotección y autocuidado del propio trabajador.	Autoprotección y autocuidado del propio trabajador.
Condiciones salariales	Tarifa fija por reparto.	Tarifas dinámicas.	Tarifas dinámicas.
Tiempo de trabajo	Horarios y jornada establecida por la empresa (extensa).	Horarios y jornada auto-organizada por el trabajador (extensa).	Horarios y jornada auto-organizada por el trabajador (extensa).
Riesgos laborales	Mayor desgaste físico y exposición a accidentes y asaltos.	Mayor desgaste físico y exposición a accidentes y asaltos (agravado por el pago en efectivo).	Mayor desgaste físico y exposición a accidentes y asaltos.

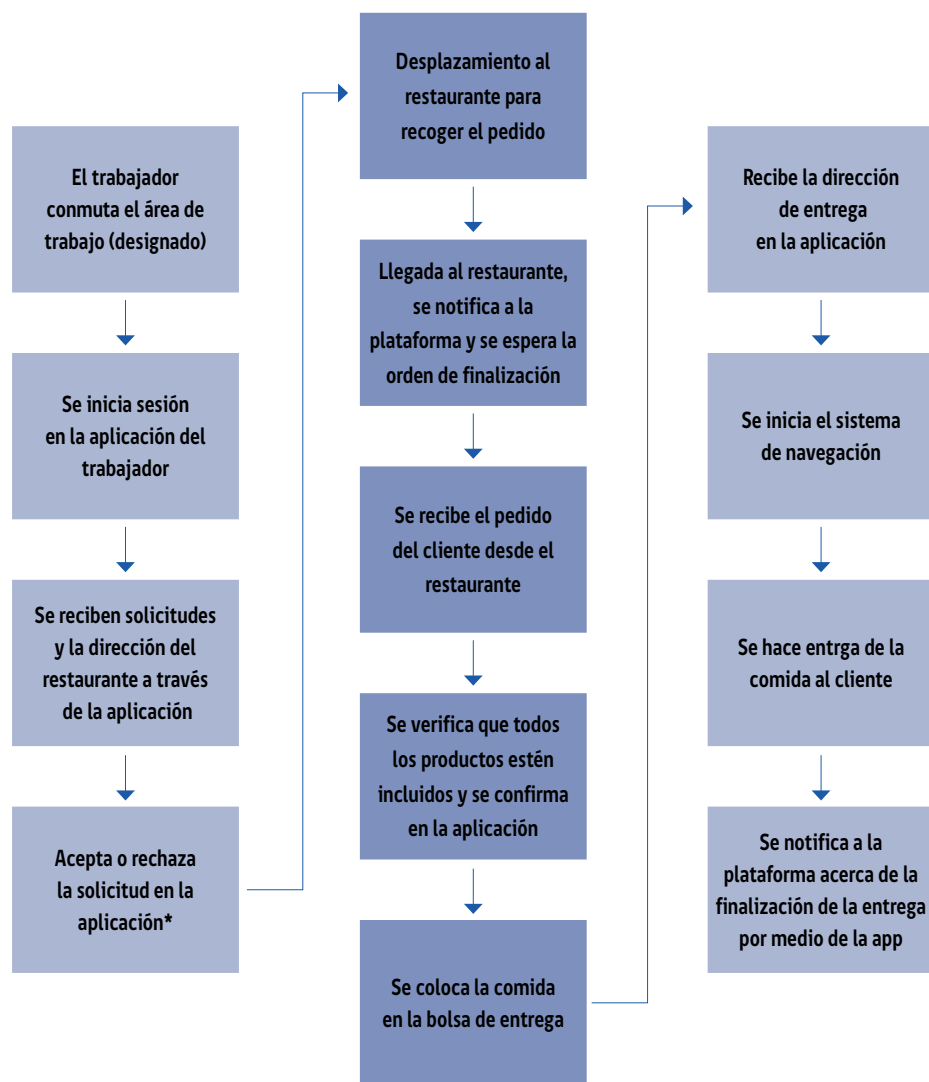
5.2 ACTUALIZACIÓN ALGORÍTMICA DEL CONTROL DEL TRABAJO

Como han constatado Veen *et al.* (2019), el control del proceso de trabajo se ha actualizado dentro del contexto de los ecosistemas digitales, dando cabida a modos de gestión semi-automatizadas que se desembarazan de las figuras clásicas del patrón, del supervisor, de la capa administrativa-burocrática de “cuellos blancos”, o la auto-gestión normativa de los comportamientos individuales del trabajador (Castillo y Ratto, 2018). El fin de la subordinación del trabajo se desarrolla en base a sistemas matemáticos avanzados de gestión organizacional, los cuales entran en la noción de gestión algorítmica (Lee *et al.*, 2015). El también llamado ‘*management algorítmico*’ emplea estos sistemas matemáticos para la distribución independiente de tareas para los empleados, siendo también utilizado para rechazar el trabajo recibido de algún socio que se califique como insatisfactorio por la herramienta digital automatizada.

Aunque lo que más se destaca dentro del trabajo de servicios en plataformas es el lema de autonomía laboral, la realidad establece que el control del proceso de trabajo se realiza de todas maneras. Ahora bien, la variación novedosa es la utilización de las nuevas tecnologías de datos para el control de las actividades de servicio (Aragüez, 2017; Williams, 2018). En este caso, la gestión algorítmica es central para coordinar las dinámicas mercantiles que se desarrollan entre restaurantes, repartidores y usuarios.

Siguiendo lo desarrollado por Veen *et al.* (2019) en el contexto australiano, es posible encontrar que cada fase productiva del trabajo en reparto vía app (figura 3) está siendo procesada directamente por los algoritmos de la aplicación. Si bien existe la autonomía en términos de selección de horarios, las plataformas han podido crear modos de gestión no directivos. Entre las estrategias empleadas por las compañías está incentivar el anclaje de un número importante de repartidores en ciertas zonas de la ciudad donde se genera más ganancia, y la elaboración de sistemas de puntuaciones que sirven para evaluar a los trabajadores. Por lo tanto, la relación laboral que se da en estas plataformas es extremadamente asimétrica, pues cada una de sus actividades dentro de la jornada laboral es programada por los sistemas algorítmicos de la compañía, utilizando para ello la app y la geolocalización.

Si bien los algoritmos son relevantes, hay cuestiones sencillas que ponen de manifiesto las relaciones de autoridad dentro de este tipo de ocupación. Las compañías



*Las solicitudes de segundo orden se pueden aceptar en algunas antes de que se complete el retiro. El rechazo de la solicitud puede implicar sanciones al trabajador.

Figura 2. El proceso de trabajo de la labor en las plataformas de reparto de comida

Fuente: Elaboración propia a partir Veen et al. (2019)

imponen el uso de un bolso térmico de determinado diámetro (desde 30 por 30 centímetros, a 40 por 40), pues sin él los individuos interesados no tienen permiso para desempeñarse como repartidores. No solo es eso; para trabajar según los términos de la plataforma, es necesario usar el bolso propio de la plataforma; que en UberEats se compraba por un precio que rondaba los 20 mil pesos, al momento de realizar el trabajo de campo de esta investigación. El modo de pago se hace por cuotas que se les descuentan a los repartidores según las ganancias que se generan por viaje: “la mochila se compra; tú cuando completas diez viajes te pasan la mochila, después de los diez viajes. Y ahí tienes que ir al centro de Uber, y tienes la mochila (...), y te la descuentan en cuotas semanales” (entrevista 1, UberEats, estudiante chileno). O como explica un repartidor extranjero:

Uber te la da después de diez pedidos. Claro, para comenzar necesitas tener tu propia mochila. (...) Ellos te obligan a hacer diez pedidos independientes (...), después de los diez pedidos, tú retiras la mochila. Claro, no es gratis; pero te la van descontando por semanas.

Entrevista 5, UberEats, extranjero.

El costo del bolso y la exigencia de uso por parte de la compañía han hecho que se genere en Internet un mercado de mochilas de reparto. El segundo entrevistado informa que los bolsos se están vendiendo o arrendando en Facebook Marketplace. El precio del bolso por internet es considerablemente superior al ofertado oficialmente por la compañía. El arriendo se puede hacer por cinco días, tiempo evaluado para hacer los diez viajes que solicita la compañía para la entrega particular de la mochila. Varias personas gestionan de esta manera el bolso ante la necesidad de conseguir empleo rápido, como sería el caso de los extranjeros.

Volviendo al control del trabajo, los algoritmos se configuran según variables de distancia entre repartidores y comercios de comida suscritos a la app (recogidas mediante los sistemas de geo-referencia de los dispositivos móviles, los que entregan permisos a la plataforma para ser analizados). Es relevante establecer que para que se desarrolle la gestión algorítmica primero es necesario que los individuos y los objetos con los que se interactúa sean traducidos a “dividuos” (Lazzarato, 2015; Blanco, 2015). Esta noción hace referencia a un proceso de creación de matrices de datos que disgregan los atributos codificados de individuos y objetos, lo que garantiza la gestión eficiente de estos mediante el registro de las cualidades de los agentes que se encuentran en las matrices de datos (Lazzarato, 2015). En efecto, lo que organiza los algoritmos de las app son los

datos asociados a atributos de los usuarios, operando sobre los comportamientos divididos de las personas seguidas en las interfaces de las plataformas. Este punto se verá reflejado en cuanto a cómo mapean la ciudad las apps, como también en la manera de gestionar y evaluar a los socios repartidores dentro de las mismas.

Lazzarato (2013) afirma que la gestión que ocupa recursos digitales en línea puede contar con instancias de desarreglos en la que se desconfigura momentáneamente. Entonces, es entendible que la función de los algoritmos no sea del todo certera, ya que hay casos donde las distancias entre repartidor y comercio son demasiado extensas. No sólo eso, pues según lo descrito por un entrevistado, la aplicación tampoco cuenta con variables que midan la peligrosidad de los sectores por donde transitan los repartidores:

Tú cuando aprietas (...) en aceptar un pedido, te puede mandar a la cresta (sic), te puede mandar no sé, si estás en Irarrázaval te puede mandar a un diámetro cercano, pero yo en ese momento estaba en Baquedano y me mandó a Recoleta a buscar una pizza. (...) Después de un rato ya te cansas, pero en ese momento fui a buscar las pizzas a Recoleta, y nunca había ido a Recoleta, entonces quedé sorprendido; de hecho, ando sin candado para la bici, así que dejé la bici en la entrada del Telepizza y estaba mirando, así como loco, porque habían hueones con mala pinta, hueones brígidos (sic) (...). Yo tuve que dejar el pedido más lejos, así como uno o dos [estaciones de] Metro más allá, en Recoleta también. Y ahí yo dije: "puta ya, trabajo esta vez y ahora me voy para la casa"; una porque estaba cansado y otra, que el lugar igual estaba más brígido que en el centro.

Entrevista 11, UberEats, estudiante chileno.

Estos desperfectos técnicos en los algoritmos se producen al reducir la ciudad a la dinámica mercantil propia de la app. Ante este problema, los trabajadores lo han sorteado creativamente, generando información relevante para el autocuidado en la ciudad. Un ejemplo de esto es un mapa de Santiago que se comparte en los grupos de repartidores, donde se señalan los lugares en donde existe mayor percepción de delitos en la capital de Chile.

Por último, otro participante expone que es usual que la aplicación tenga fallas técnicas, denominando estos eventos como "la aplicación se vuelve loca" (entrevista 8, Rappi, extranjero en trámite). Los principales problemas que acarrear tales defi-

ciencias de la app son tres: (1) los "tiempos muertos" prolongados que pueden durar varias horas; (2), los pedidos con distancias superiores a la habitual; y, (3) las fallas en la asignación del puntaje por *delivery*. Las compañías no informan a sus trabajadores acerca de los desperfectos técnicos, lo que indica la asimetría en la información que tienen los repartidores y los propietarios de la plataforma. O, dicho de otra manera, estos hechos constatan la alta concentración de datos e información que tiene la compañía en comparación al repartidor.

Siguiendo con el punto anterior, el sistema de puntuaciones es otra variable que ocupan las app para gestionar el desempeño en las labores de reparto. La puntuación del repartidor es tan relevante que la medición de la ubicación se subordina a esta:

Si estás conectado y te sale el aviso de un pedido que puedes tomar, y lo rechazas, como que te baja un puntaje que tienes. Entonces, (...) si hay otro pedido como pendiente, van a elegir primero a los que tengan un puntaje más alto y que estén más cerca, y si ellos lo rechazan, te va a caer a ti; algo así, pero uno tiene como una reputación, por así decirlo, que lo ideal es nunca rechazar nada que te caiga. Si no quieres seguir trabajando [hay que] apagar la aplicación, pero no tenerla encendida para rechazar, sí.

Entrevista 3, UberEats, chileno universitario.

En UberEats y Rappi la puntuación se mide en un rango de 1 a 5, siendo la cifra superior la mejor evaluación dentro de la escala. La evaluación se obtiene mediante la puntuación que entrega el comercio que solicitó el pedido y el usuario que recibió el alimento, coincidiendo este último factor con la incidencia del consumidor en el control del proceso productivo en el trabajo no clásico (De la Garza, 2011). Los puntos del repartidor decaen al hacer un mal servicio (ser grosero o demorarse en la entrega del producto), aunque las sanciones principales provienen por el rechazo de pedidos por parte de los repartidores. Se llega incluso a suspender temporalmente las cuentas de reparto si los rechazos son consecutivos. En UberEats cada ciudad tiene un puntaje mínimo que no se detalla en su sitio web, y cuando el repartidor transgrede tal límite es avisado con sugerencias para mejorar el servicio que entrega (UberEats, 2019). En Rappi son más severos:

"RAPPI se reserva el derecho de dar de baja, de forma temporal o permanente, a las cuentas de aquellos Rappitenderos que

mantengan una evaluación promedio inferior a 4,5, decisión que le será comunicada mediante correo electrónico y que no dará derecho a reclamo alguno del Rappitendero afectado.” (Rappi, n.d.).

Si se tiene en cuenta lo expresado por el entrevistado citado anteriormente, el reparador de Rappi puede ser evaluado de forma arbitraria por las fallas internas de la evaluación. Esto puede repercutir en la pérdida permanente del trabajo que desempeña.

La actualización algorítmica del control coincide con la manera en que Luhmann (1995) comprendía el poder: el potencial de un sistema de ampliar las capacidades de acción de los elementos intrínsecos dentro de un marco de posibilidades establecido para la autoreproducción sistémica. El algoritmo coordina las labores de los empleos de manera externa, sin incidir explícitamente en los agentes involucrados en la plataforma. De este modo, estos sistemas entregan libertades mientras controlan de manera eficiente los comportamientos de los individuos con el fin de que estos lleven a cabo sus tareas de despacho de manera ininterrumpida.

5.3 EXPERIENCIAS DIFERENCIADAS DENTRO DEL TRABAJO DE REPARTO VÍA APLICACIONES

La sociedad contemporánea se caracteriza por una mayor variabilidad de las trayectorias sociales de los individuos (Santiago, 2016). Este fenómeno no es ajeno al mundo del trabajo, en el que las trayectorias y las identidades laborales son más heterogéneas, producto de experiencias de socialización también más plurales (Lahire 2004). Esta diferenciación se expresa en la experiencia social e intersubjetiva (Brah, 2004; Garazi, 2016).

Esto no es distinto en el ámbito del trabajo de despacho a pedido vía app, donde también se observa esta singularización de las experiencias laborales, especialmente en relación con el origen nacional o extranjero de los trabajadores. Los trabajadores extranjeros en estas aplicaciones resultan ser numerosos, según la impresión que se tuvo en la incursión dentro del campo (aunque no se tienen datos estadísticos acerca de la cantidad de extranjeros que están usando este tipo de app para generar ingresos), y sus espacios de sociabilidad suelen ser los del espacio público, en el que encuentran oportunidades para la interacción y el descanso de sus agotadoras jornadas.

Experiencias diferenciadas por nacionalidad. Una primera distinción entre los participantes chilenos y extranjeros radica en la significación diferenciada de los medios de movilización para hacer el trabajo de reparto. En general, las entrevistas con chilenos tienden hacia una vinculación más integral con la bicicleta, ya sea porque algunos de ellos son ciclistas aficionados o porque usan dicho medio para su transporte habitual por Santiago.

Un caso particular es un estudiante chileno que enseña prejuicios en relación con la motocicleta, ya que considera que esta representa el intento por adquirir una posición de estatus superior a la de los repartidores en bicicleta. No obstante, más allá de la afirmación del participante acerca de la significación jerarquizada del uso de la motocicleta en trabajadores extranjeros, lo cierto es que dicho medio de transporte motorizado permite hacer que las tareas de *delivery* sean menos extenuantes.

Los participantes chilenos trabajan jornadas breves durante la semana -cerca de 4 horas diarias, durante dos a cinco días a la semana-, centrados en generar dinero extra para fines específicos que no se vinculan a necesidades básicas. En el caso del extranjero es distinto, pues, como los participantes dependían económicamente de la aplicación, la jornada laboral se extendía regularmente desde las 12 hasta las 24 hrs. De ahí que los extranjeros utilicen la motocicleta u otros vehículos motorizados menores, ya que con ellos pueden trabajar largas jornadas sin sucumbir por el agotamiento extremo, además de hacer pedidos de manera fluida

La experiencia de trabajo en *delivery* vía apps de los participantes chilenos se centra en la autonomía y la flexibilidad, ajena al control de horarios y la subordinación hacia un supervisor. En ese sentido, el primer entrevistado es claro:

(...) No quería tener un horario fijo, así como de oficina el horario para trabajar, sino que trabajaba las horas que quería; si me aburría, me iba a la casa a descansar.

Entrevista 1, UberEats, estudiante chileno.

Aunque esta opinión es transversal entre chilenos y extranjeros, en los primeros es más frecuente. Si el generar ingresos extras según horarios flexibles es el móvil de los participantes chilenos, este interés se comprende en que todos ellos son estudiantes de educación terciaria. El uso de la app para conseguir un ingreso radica en obtener dinero para costear fiestas y bienes, o pagar cuentas y deudas. De este modo generan una remuneración mediante una jornada parcial flexible, mientras concilian el tiem-

po de estudio y descanso. De hecho, cuando las carreras que cursan les demandan más horas de estudio, estos participantes dejan de trabajar en reparto para focalizarse en sus deberes académicos.

La experiencia de los extranjeros es radicalmente distinta por la situación inmigratoria que atraviesan. “Yo me metí porque soy inmigrante” (Entrevista 7, Rappi, extranjero en trámite), afirma uno de los participantes extranjeros de las entrevistas. Según las opiniones de los entrevistados, la mayoría de las personas que trabajan en reparto son extranjeros, los que ingresan a la app por la imposibilidad de acceder a un empleo formal en el país –ya sea porque se encuentran en trámite de prórroga o extensión, o porque son indocumentados–. Rappi es la aplicación preferida en estos casos, pues sólo solicita pasaporte. No obstante, en UberEats también hay trabajadores extranjeros en esta situación, los cuales arriendan las cuentas para poder trabajar sin tener que contar con una cédula de identificación temporal o definitiva. La compañía no sanciona directamente el arriendo de cuentas, mientras que Rappi obliga a los trabajadores a enviar *selfies* diarias para constatar que el repartidor real coincide con el socio registrado en la app. Si hay diferencias entre el usuario de la cuenta y el repartidor, la empresa sanciona al socio con la baja de la cuenta.

La única mujer entrevistada denota la situación de los extranjeros con la noción de “limbo”: ante el vencimiento de su visa temporaria –con la que pueden conseguir un RUT temporal, con el que pueden trabajar con contrato–, ha realizado los trámites para la prórroga de ella. Este procedimiento puede durar meses, por lo tanto, ha comenzado a trabajar en Rappi. El gran problema que existía, al momento de realizar el trabajo de terreno de esta investigación, era que para seguir con el procedimiento de su tramitación de residencia se debía contar con un contrato de trabajo, y como el empleo de reparto no contaba con dicha formalidad (sobre todo antes de la promulgación de la Ley 21.431 que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios), entonces la condición de los extranjeros en trámite o indocumentados se repetía en un ciclo interminable sin variación, lo cual podría al menos matizarse, en tanto la nueva ley entrega un espacio para la formalización de la relación laboral en el caso de ciertos trabajadores, a quienes eventualmente las empresas de plataforma les ofrecerán la posibilidad de contar con contrato de trabajo. No obstante, el limbo también podría presentarse en el caso de extranjeros regularizados, como muestra el trabajador de Pedidos Ya. Él cuenta con un RUT provisorio y un título profesional con los que podría trabajar en una ocupación de mayor calificación, pero ninguno de los lugares de trabajo a los que ha postulado lo ha contratado.

La situación de los extranjeros es problemática, ya sea porque ingresan con visa de turista, con la temporaria, o de manera irregular. Así mismo, este problema es extensible a aquellas personas en el procedimiento de renovación de tal visa. La dependencia económica de estos grupos de trabajadores es extrema, por lo que se encuentran sin poder de acción colectiva con respecto a la compañía. En este contexto, reclamar a la empresa ante las situaciones de abuso laboral que experimentan cada día, se vuelve complicado, aun cuando existe de manera latente una serie de demandas y la intención de crear un sindicato de repartidores. Este último punto se enfatiza en dos repartidores de Uber, siendo expresado por uno de ellos con cierta ironía: “vamos a hacer un sindicato aquí” (entrevista 12, Rappi, extranjero en trámite). En comparación al anterior, el otro participante es bastante claro ante las necesidades que tienen los repartidores, la urgencia por organizarse y la importancia del gobierno en su capacidad de intervenir en esta situación:

(...) Somos extranjeros; ninguno tiene documento ¿Qué vamos a poder? (...) no tenemos voz ni voto; nosotros estamos aquí prestando nada más. No podemos hablar porque no, ¿Me entiendes? Somos mayoría, porque tú agarras y haces un sindicato autorizado, de distinto tipos de empresas, y obviamente con el apoyo del gobierno se puede lograr hacer algo. Bienes para uno; en qué sentido; seguridad, un contrato de trabajo, porque uno lo necesita, pero esta gente no paga nada (...).

Entrevistado 8, Rappi, extranjero en trámite.

La necesidad del espacio urbano para la creación de experiencias colectivas. Otro aspecto que marca la particularidad de la experiencia extranjera en reparto es el aprovechamiento del espacio físico de la ciudad para generar vínculos o descansar. Como se ha visto en las secciones anteriores de este texto, el trabajador extranjero no cuenta con tiempo de ocio. Los usos colectivos del espacio público se contextualizan en las instancias de ocio donde no hay notificaciones de pedidos, las que se nombran como “tiempos muertos”.

Estos tiempos son aprovechados para una merienda rápida o para compartirlas con los conocidos dentro del punto de reunión espontáneo que se crea entre los repartidores extranjeros (plazas o sitios colindantes a locales de comida adscritos al sistema de la plataforma). El cansancio se puede sopesar en estos momentos breves, los que se ven cortados cuando una notificación avisa que se está solicitando un despacho. La aplicación sigue funcionando, por lo que es necesario apagarla para tomar un tiempo

de merienda o descanso: “Te dan ganas como de que ‘ya, me voy a parar’, porque tengo que almorzar. Te paras y comes. Pero siempre, siempre salen pedidos, siempre te va a sonar el teléfono a cada ratito” (entrevista 6, Rappi, extranjero en trámite). En esos momentos se generan encuentros con otros trabajadores en situaciones parecidas, donde se suscitan conversaciones sencillas acerca del empleo o de alguna cuestión coyuntural de sus países de procedencia. Si bien en estos espacios se pueden hallar chilenos, la mayoría de ellos son extranjeros –lo que se remarca más cuando se observa que la mayoría de las mochilas de reparto son de Rappi.

Ante un tipo de trabajo móvil que depende en gran medida de un modelo de negocio que se asienta en las capacidades abstractas de lo digital, el encontrar descanso en lugares fijos permite construir colectividades transitorias que dan una estabilidad momentánea a los trabajadores de reparto. El trabajo de *delivery* vía apps es intrínsecamente una labor que tiende a la desterritorialización –siendo impulsada por las dinámicas propias de la economía de plataformas–, cuestión que comparte con otro tipo de trabajos no clásicos móviles relativamente autónomos sin espacio productivo estable (De la Garza, 2011).

Desde una óptica antropológica del concepto de desterritorialización, este opera mediante varios procesos intensivos de transformación cultural que tienden a dar paso a mayores grados de abstracción en un colectivo o una sociedad –llevando a una pérdida progresiva de los espacios concretos en donde se desenvuelven las prácticas sociales contextuales–, los que se arraigan en la interacción iterativa con otros grupos u otras formaciones sociales (Deleuze, 2005; Deleuze, 2018). La desterritorialización permite cambios profundos en los hábitos de los individuos hacia modos de vida más diversos, pero también repercute negativamente en el aumento de la imposibilidad de crear cánones comunes de comunicación –por el aumento de la velocidad en los cambios de los modos de habitar una sociedad y la progresión acelerada de la diversidad social–, cuestión necesaria para producir colectividades estables. Por lo tanto, se vuelve un imperativo para los trabajadores, los que discurren sin parar dentro de la ciudad haciendo pedidos, construir instancias territorializadas en donde puedan compartir y crear experiencias entre pares. Por este motivo, las zonas de la ciudad que cuentan con el servicio de reparto vía apps comienzan a tornarse en espacios de convivencia de grupos de trabajadores, siendo un caso ejemplar la plaza ubicada entre Nueva Providencia y Diego de Velásquez (comuna de Providencia).

Con este último tema explorado, se vuelve importante reintroducir la conjetura teórica de Sassen (2007), la que comprende la globalización como una articulación entre el espacio físico de las grandes ciudades y las dinámicas económicas abstractas de los grandes mercados privados globales digitalizados –contexto estructural donde se consolida la economía de plataformas–. En definitiva, una economía global que opera mediante la desterritorialización digital absoluta, no puede sostenerse sin, a la vez, articular lógicas de re-territorialización en las urbes importantes de los países. Como afirma Lazzarato (2015), aunque las cadenas de valor intenten –mediante las nuevas tecnologías digitales– abstraerse para atravesar sin fricciones el globo, necesitan acoplarse todavía a espacios territorializados de producción. En el caso de las plataformas móviles de *delivery*, si bien la mayoría de la cadena de valor de las compañías se anexan a fuentes digitales en línea o vía apps, el trabajo de transporte de pedidos sigue anclado a un espacio urbano sin punto fijo –ya sea para la realización de la actividad laboral que produce el servicio mercantilizado o para la conservación y reproducción de la fuerza de trabajo–.

En síntesis, la economía digital requiere ser permeada por factores físicos y espaciales, como son el cuerpo del trabajador de reparto, su vehículo, y el territorio urbano. Estos compuestos concretos se metabolizan en las dinámicas de valorización de la empresa con el fin de preservarse y seguir con su desarrollo. A su vez, los trabajadores extranjeros buscan las economías de plataformas para lograr subsistir en una condición de existencia crítica. El proceso en conjunto se observa como homeostático, cuando en definitiva las compañías de plataformas siguen generando ganancias elevadas a costa de la condición extrema de vulnerabilidad y de dependencia económica de sus trabajadores, sumando además el uso intensivo y extensivo de los espacios públicos de la ciudad para tal objetivo.

Diferencias por género. Mientras se realizaban observaciones y entrevistas de campo en la plaza de la intersección de Nueva Providencia con Diego de Velásquez, una situación llamativa aconteció: pasaron dos trabajadoras de *delivery* con sus vehículos entremedio de los grupos de hombres repartidores que se encontraban en el lugar, los que rápidamente reaccionaron con silbidos y “piropos”. Después se les consultó a los entrevistados del lugar acerca de las razones de la baja cantidad de mujeres que se observan trabajando en reparto, no obteniendo respuestas claras. Uno afirmó que sí había mujeres, cuando en realidad solamente había tres entremedio de los grupos de despachadores a pedido. Además, este mismo repartidor después realizó una broma con un compañero de trabajo, afirmando que este también era mujer; en resumi-

das cuentas, emitió una broma de tintes homofóbicos y sexistas. Otros participantes guardaban silencio, señalando que no sabían cómo explicar dicho fenómeno.

A pesar de que no se cuentan con datos estadísticos acerca de la cantidad de hombres y mujeres en este tipo de empleo, lo que se observa es que el número de hombres es ampliamente superior con respecto a las mujeres. Varios entrevistados afirman que esto sucede porque el empleo de repartidor implica una serie de riesgos constantes, como los que se constatan día a día en las calles principales de Santiago en horario punta y que ya han sido descritos más arriba. Desde la perspectiva de ellos, el conflicto existente con otros automovilistas hace que este tipo de empleo sea dificultoso para las mujeres:

A veces es difícil, bueno, antes había una en un carrito, que se fue; que pedalea, que pedaleaba, la mujer a veces le da miedo cuando te tiran las micros; es difícil, sí ¿Me entiendes? Sí.

Entrevista 8, Rappi, extranjero en trámite.

Afrontar el trabajo en las vías más concurridas de Santiago Oriente implica desarrollar un carácter que se disponga a operar mediante conductas temerarias y agresivas, actitudes que se asocian a personas socializadas como hombres heterosexuales (Schongut, 2012). Por lo que es fácil clasificar al empleo de *delivery* como un trabajo masculinizado.

Es necesario exponer que lo testimoniado corresponde a las significaciones construidas a partir de la experiencia masculina en este tipo de empleo. Si se tiene esto en cuenta, se puede comprender que la falta de respuesta, el acoso, las bromas o los estereotipos corresponden a la perspectiva que tienen los hombres repartidores con respecto a sus colegas mujeres. En línea con lo anterior, un joven extranjero declaraba, entre risas, que bajo su punto de vista:

Las mujeres siempre tienen más opciones que uno. (...) Sí, hay oportunidades de trabajo, pero las mujeres tienen, como que dicen, 'más oportunidades' que nosotros los hombres.

Entrevistado 13, Rappi, extranjero en trámite.

Cuando se intentó indagar más en lo que quería decir el participante, este simplemente se limitó a reír o decir que hay mujeres que sí "(...) tienen su trabajito y le echan pa' lante (sic)". La ironía con respecto a sus colegas del otro género se traslapa al prejuicio en torno a la prostitución camuflada, refiriéndose a esta labor como una

oportunidad de empleo con la que no cuentan los hombres. Si se suma el sexismo latente de los trabajadores con el acoso hacia colegas mujeres, registrado en la plaza de Providencia, se logra cristalizar que el clima laboral está atravesado por sesgos y prácticas simbólicas de género discriminatorias, las que pueden estar naturalizadas. Esto último permite interpretar los silencios que se generan al momento de preguntar acerca del fenómeno en los participantes.

En otra arista, algunos participantes describen que este hecho se explica porque las mujeres utilizan el trabajo de reparto para generar un ingreso extra, siendo posible que ellas tengan otro trabajo estable. Esto coincide con lo señalado por la única mujer entrevistada, la que afirmó que ella trabaja según una jornada parcial auto-impuesta. En paralelo, según lo observado por un participante chileno, este fenómeno se fundamenta en que "(...) a lo mejor les da como miedo andar en la calle, y andar tarde en la calle también, porque las mejores horas generalmente son en la noche para trabajar" (entrevista 1, UberEats, chileno estudiante). Sin embargo, este mismo entrevistado responde que las pocas mujeres que ha visto trabajando han estado acompañadas por otras mujeres, amigos o sus parejas. También es importante agregar que según los participantes se están añadiendo más mujeres a este tipo de empleo.

Por último, las dinámicas sexistas o directamente machistas se presencian en los grupos de WhatsApp de los repartidores. En palabras de un participante:

(...) los grupos de UberEats, estaban muy masculinizados, porque eran muchos hombres, son muchos hombres, son muchos hombres, y no sé, típico que entremedio se tiraban como fotos de minas en pelota, cosas así, ¿Cachái? O que de que una niña estaba hablando de no sé qué, y se ponían a hablar cosas más personales.

Entrevista 3, UberEats, estudiante chileno.

Según el mismo entrevistado, los patrones de comunicación en dichos grupos de conversación han cambiado gracias a la acción de otros hombres, los que piden respeto hacia las mujeres cuando los temas se tornan sexistas o machistas. Ahora bien, mientras se ha instalado la vigilancia entre hombres con respecto a sus conductas reprobables hacia sus colegas de género femenino, los hombres interpelados han comenzado a crear grupos cerrados de repartidores, anclados en un contexto de entretenimiento. Probablemente en esos espacios virtuales se siga manteniendo la impronta masculina que tenían los grupos previos.

6. Conclusiones

Los procesos de modernización que han tenido lugar en las sociedades postindustriales -de los que el fenómeno del empleo coordinado mediante el tipo de aplicaciones informáticas que han sido analizadas en este artículo es un buen ejemplo-, han significado una subordinación del mundo de la vida a los imperativos sistémicos, así como una racionalización bajo el aspecto instrumental de la acción estratégica propia del sistema económico (Habermas, 2010). No se trata solamente de cómo las nuevas plataformas digitales permiten dar respuesta a necesidades de los consumidores de una forma más rápida y eficiente, sino que tras estas nuevas formas de empleo hay tanto un problema de condiciones precarizadas -tal como se evidencia en las formas de vinculación de los trabajadores de *delivery* y las empresas del rubro- como también un problema de exacerbación de la subordinación del mundo de la vida al sistema económico. En el caso de lo que muestra el estudio sobre los trabajadores de *delivery* vía aplicaciones digitales, es la subordinación del tiempo de la vida privada al tiempo exigido por los criterios de rentabilidad de las empresas. Si bien no hay, en principio, obligación de someter el mundo de la vida a los imperativos sistémicos de las empresas de *delivery*, amparado en el carácter autónomo de este tipo de empleo, en los hechos es lo que sucede.

Desde el punto de vista de las posibilidades que el trabajo flexible abriría a los trabajadores en lo que concierne al reforzamiento del mundo de la vida, se encuentra la posibilidad de que cada cual pueda distribuir su tiempo de trabajo, adaptándose a las necesidades familiares o personales; la posibilidad de combinar mejor el tiempo para sí y el tiempo para otro; la mayor autonomía del trabajador en la organización de su proceso de trabajo, entre otras. No obstante, lo que muestra un estudio como este es que estas oportunidades vinculadas a las nuevas formas de empleo y de organización del trabajo son más formales que reales. En efecto, si se reconoce que la racionalidad del sistema económico empujó al trabajo hasta un punto en el que este había llegado a convertirse en una actividad puramente mecánica, desprovisto de toda significación simbólica, pareciera que, bajo las condiciones actuales, las empresas tendrían la necesidad de un trabajo enriquecido, basado en el principio de la colaboración entre agentes diversos. Sin embargo, estas nuevas formas de empleo y trabajo parecen generar una subordinación del mundo de la vida al sistema y no necesariamente un reforzamiento del primero. En el marco de procesos modernizadores que han estado más bien basados en aquello que algunos estudios identificaron como el cambio técnico "blando" –es decir, el cambio de la base organizacional– que ha caracterizado la situación de la economía chilena desde fines del siglo pasado, orientado hacia el aumento de los volúmenes de producción y el aumento de la velocidad de los procesos, especialmente en la industria manufacturera (Agacino, Rivas & Román, 1992), pero que conllevaban también formas nuevas de una racionalización de corte neotaylorista (Ramos, 2009). A este respecto, el estudio sobre las empresas de *delivery* muestra que ellas basan aún su competitividad en los costos salariales, lo que se evidencia en la sistemática práctica de evitar formalizar la relación laboral con los trabajadores y, con ello, abaratar el costo del servicio que entregan aumentando así el margen de ganancia. Es sobre los trabajadores que recae esta reducción de costos y son ellos los que hacen posible las ganancias de estas empresas virtuales. El que inclusive los medios de trabajo deban ser adquiridos por los propios trabajadores, aunque se les den facilidades para ello, da cuenta de lo que se juega en estas nuevas formas de empleo flexible.

De este modo, la presente investigación en los elementos que componen el trabajo de reparto a través de aplicaciones informáticas sirve para dar una primera panorámica rigurosa acerca del empleo en plataformas, siendo este un fenómeno económico que se ha conformado en conexión a la instalación global de los ecosistemas digitales (Katz, 2015). Aunque está aumentando la literatura acerca de la economía

de plataformas y las ocupaciones que está creando, la mayoría de ella se queda únicamente en el análisis económico-políticos o en la revisión de antecedentes con respecto a la composición del trabajo en tales entornos digitales.

El estudio aquí desarrollado ha buscado revelar una serie de temáticas y conjeturas que suelen transitar en la prensa acerca del trabajo de reparto. Por ejemplo, se ha tratado el tema de la precarización laboral que trae consigo la "uberización de la economía", pero no hay manera de confirmar que esta impresión tenga un correlato objetivo en la realidad del trabajo actual. Según las entrevistas realizadas en este estudio, es posible plantear de manera sólida que el trabajo de despacho a pedido vía apps es deficiente en cuanto a sus condiciones laborales.

Otro aspecto que fue tematizado es la "actualización algorítmica del control del trabajo". A partir de lo recabado, es posible indicar que en Rappi y en UberEats la autonomía del trabajo en reparto se sostiene mediante la gestión algorítmica (Lee *et al.*, 2015), la cual coordina de forma no directiva las distintas fases del proceso de trabajo en este rubro. Los sistemas matemáticos avanzados también contienen sistemas de evaluaciones que miden el desempeño del trabajador, castigando a aquellos que obtienen bajas puntuaciones con el cierre permanente de sus cuentas sin ninguna indemnización. Se vuelve relevante también señalar que estos sistemas algorítmicos fallan regularmente sin avisar a sus trabajadores, lo que echa por tierra la aparente eficiencia que se les atribuye.

La tercera temática retratada fueron las experiencias diferenciadas dentro del trabajo de reparto vía app. Las experiencias de los individuos remiten a posiciones diferentes dentro de las relaciones sociales asimétricas que atraviesan este espacio laboral, de las que se producen significados distintos acerca de lo que se vivencia dentro del empleo de reparto. De este modo, los participantes chilenos usualmente eran estudiantes de educación terciaria, por lo que se introducían en este tipo de trabajo para obtener un ingreso extra, según una disponibilidad horaria que se negociaba entre el estudio y las instancias de ocio. Es diferente a lo que ocurre con los trabajadores extranjeros irregulares o en proceso de obtención de algún documento para poder trabajar formalmente en el país, siendo transversal en el caso de ellos una dependencia económica con respecto al empleo de reparto. En el punto relativo a las experiencias diferenciadas por género, se observa un número reducido de mujeres en el ámbito de reparto, lo que se comprende por los significados masculinizados que se hace del trabajo móvil callejero. En paralelo, se registran prácticas de acoso y prejuicios sexistas

con respecto a las mujeres, las que se encuentran en latencia y naturalizadas en un marco simbólico de actitudes discriminatorias

Este trabajo cuenta con una serie de limitaciones, las que no vulneran las interpretaciones hechas en la investigación por su carácter exploratorio. Un aspecto crítico es la falta de participantes del género femenino, más cuando la única reclutada tuvo que partir a hacer un despacho a los diez minutos de la entrevista. Esta falta de entrevistadas hace que se plantee la necesidad de indagar empíricamente en la experiencia femenina en torno al trabajo de reparto vía app. Otra arista es el número de entrevistas, siendo necesario incluir más participantes si se quiere conducir un proyecto de mayor envergadura con respecto a este tema. Sin embargo, con el número de entrevistas trabajadas se logró diseñar categorías exhaustivas que eran recurrentes en la mayoría de los testimonios de los participantes. Otro detalle problemático es la falta de datos estadísticos confiables para complementar al análisis y a los antecedentes, cuestión que sólo se dará mediante el trabajo de investigación en esta área del mundo del trabajo actual.

Para concluir, es importante señalar posibles áreas temáticas para ser trabajadas dentro del trabajo de reparto vía apps. Las tres aristas que componen el análisis del fenómeno analizado pueden ser profundizadas a cabalidad, pues cada una plantea una novedad con respecto a la faz laboral de la digitalización. De todas formas, resulta importante generar una serie de investigaciones acerca de los aspectos experienciales y/o subjetivos relacionados al trabajo en plataformas. A su vez, se hace necesario levantar estudios estadísticos que permitan entregar cifras rigurosas acerca de los distintos componentes sociales del trabajo asociado a apps.

Si bien hoy el país cuenta con una ley que busca regular estas actividades económicas y, así, resguardar los derechos de los trabajadores que laboran mediante este tipo de aplicaciones digitales, ya sea en una condición de dependencia o de independencia, la realidad de esta modalidad de trabajo sigue siendo preocupante por los niveles de precariedad y desprotección en que han estado estos trabajadores, tal como lo ha evidenciado este estudio, especialmente en el caso de aquellas personas que se encuentran, en los hechos, vinculados en condición de subordinación y dependencia a las empresas de plataformas digitales. La Ley 21.431 establece que estas personas deberán ser reconocidas como trabajadores dependientes y, por tanto, podrán tener acceso a la seguridad social y les serán reconocidos sus derechos colectivos, así como el derecho a indemnización por despido. En el caso de los trabajadores autónomos

o independientes, la ley permite regular también su actividad cautelando el reconocimiento de sus garantías constitucionales, el derecho a desconexión, la obligación por parte de las empresas a escriturar el contrato de prestación de servicios de esos trabajadores independientes, entre otros aspectos a los que se refiere la ley. Por último, las empresas tendrán tres años para adecuarse a la normativa que establece, para empresas de más de 25 trabajadores, un porcentaje máximo de trabajadores extranjeros de un 15% de la plantilla total de trabajadores. Como el trabajo mediante plataformas digitales se ha convertido en una puerta de entrada al mercado laboral para muchos extranjeros que, inclusive, no cuentan con la regularización de su situación legal en Chile, las nuevas condiciones que impone esta ley se espera que tengan efectos concretos para estas personas y las empresas, limitando sus posibilidades para sacar provecho de la situación en que muchos trabajadores extranjeros se encuentran y que les llevan a aceptar condiciones de trabajo muy precarias con tal de poder obtener un empleo remunerado.

7.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aboal, D., G. Crespi & L. Rubalcaba

[Editores] (2015). *La innovación y la nueva economía de servicios en América Latina*. Centro de Investigaciones Económicas, Montevideo.

Aguilar, O. (2001). "Tendencias y visiones sobre la crisis del trabajo". Serie Debates y Reflexiones, Documento de Trabajo N° 4, septiembre 2001. Programa de Estudios Desarrollo y Sociedad (PREDES), Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

Arendt, H. (2016). *La condición humana*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Brah, A. (2004). *Diferencia, diversidad y diferenciación*. En Hook, B., Brah, A., Sandoval, C., Anzaldúa, G., Levins, A., Bahvnani, K., Coulson, M., Alexander, J., Talpade, C. Otras inapropiables. Feminismos desde las fronteras. Madrid: Traficante de Sueños.

Brand, S. (1983). *The Media Lab. Inventing the future at MIT*. Nueva York: Viking Penguin Inc.

Bratton, B. (2015). *The Stack. On Software and Sovereignty*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.

Boltanski, L. y Chiapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Editorial Akal.

Deleuze, G. (2005). *Derrames entre el capitalismo y la esquizofrenia*. Buenos Aires: Cactus.

Coriat, B. (2001). *El taller y el cronómetro*. Madrid: Siglo XXI.

Deleuze, G. (2018). *Derrames II. Aparatos de Estado y axiomática capitalista*. Buenos Aires: Cactus.

Habermas, J. (2010). *Teoría de la acción comunicativa*, 2 volúmenes. Madrid: Trotta.

Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC.

Katz, R. (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina*. Madrid y Barcelona: Fundación Telefónica y Editorial Ariel.

Kenner, J., I. Florczak & M. Otto [Eds] (2019). *Precarious Work. The Challenge for Labour law in Europe*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Lahire, B. (2004). *El hombre plural. Los resortes de la acción*. Barcelona: Ediciones Bellaterra.

Lazzarato, M. (2015). *Gobernar a través de la deuda. Tecnologías de poder del capitalismo neoliberal*. Buenos Aires: Amorrortu.

Luhmann, N. (1995). *Poder*. Barcelona: Universidad Iberoamericana-Anthropos.

Marx, K. (2014). *La ideología alemana*. Madrid: Akal.

Marx, K. (2006). *Manuscritos económico-filosóficos de 1844*. Buenos Aires: Colihue.

Méda, D. (1995) *El trabajo. Un valor en vía de extinción*, Barcelona: Gedisa.

Mendizábal, N. (2006). *Los componentes del diseño flexible en la investigación cualitativa*. En Vasiliachis de Gialdino, I. (Coord.). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

Mitzman, A. (1976). *La jaula de hierro: una interpretación histórica de Max Weber*. Madrid: Alianza.

Ramos, C. (2009). *La transformación de la empresa chilena*. Santiago: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

Rifkin, J. (1997). *El fin del trabajo*. Barcelona: Paidós.

Rojas, J. (2019). *"El teletrabajo. Su naturaleza jurídica, principios y regulación"*. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho, Universidad de Chile.

Santiago, J. (2016). *Repensar la acción social tras la crisis de la idea de sociedad: las promesas de las nuevas sociologías del individuo*. En Tejerine, B. y Gatti, G. (eds.). *Pensar la agencia en la crisis*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Sassen, S. (2007). *Una sociología de la globalización*. Buenos Aires: Editorial Katz.

Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Cologny/Geneva: World Economic Forum.

Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.

Polanyi, K. (2011). *La gran transformación: los orígenes políticos y económicos de nuestro tiempo*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Weber, M. (2003). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Buenos Aires: Prometeo Libros.

7.2 PUBLICACIONES EN REVISTAS ACADÉMICAS

Agacino, R, G. Rivas & E. Román, "Apertura y eficiencia productiva: la experiencia chilena 1975-1989". Working Paper, BID, Washington D.C., 1992.

Aguilar, O. (2004). "Globalización, modelo de desarrollo y trabajo en Chile", en Revista Némesis N°4, 2004 - ISSN 0718-0497, pp. 175-190.

Árdevol, E., Bertrán, M., Callén, B. y Pérez, C. (2003). *Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea*. Athenea Digital, (3). Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/athdig/15788946n3/15788946n3a5.pdf>.

Blanco, O. (2015). *Gubernamentalidad, estadística y producción científica de la realidad*. Revista Sociología Histórica, (5), 257-279. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/osvaldo.blanco/5.pdf>.

Blanco, N. y Pirela, J. (2016). *La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social*. Espacios Públicos (45), 97-111. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67646966005.pdf>.

Cingolani, P. (2016). *Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo*. Boletín Onteaiken, (22). Recuperado de: http://onteaiken.com.ar/ver/boletin22/onteaiken-22_Cingolani.pdf.

De la Garza, E. (2011). *Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial*. Nueva Sociedad, (232), 50-70. Recuperado de: https://nuso.org/media/articles/downloads/3762_1.pdf.

De Stefano, V. (2016). *The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy»*. *Conditions of Work and Employment Series*, (71). Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf.

Díaz, C. (2018). *Investigación cualitativa y análisis de contenido temático*. *Orientación intelectual de revista Universum*. Revista General de Información y Documentación, 28(1), 119-142. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/download/60813/4564456547606>.

Fumagalli, A., Lucarelli, S., Musolino, E., y Rocchi, G. (2018). *El trabajo (labour) digital en la economía de plataforma: el caso de Facebook*. *Hipertextos*, 6(9). Recuperado de: <http://revistahipertextos.org/wp-content/uploads/2015/12/1.-Fumagalli-et-al.pdf>.

Howcroft, D. y Bergvall-Kareborn (2018). *A Typology of Crowdwork Platforms*. *Work, Employment and Society* 33(1), 21-38. DOI: <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>.

Kenney, M., y Zysman, J. (2016). *The Rise of the Platform Economy*. *Issues in Science & Technology*, 32(3), 61-69.

Jirón, P., Orellana, N., y Imilán, W. (2018). *Etnografía institucional como aproximación al habitar cotidiano*. *Revista Temas Sociológicos*, (23), 215-245. DOI: <https://doi.org/10.29344/07196458.23.1855>.

Julián, D. (2018). *Precariedad laboral y estrategias sindicales en el neoliberalismo: Cambios en la politización del trabajo en Chile*. *Psicoperspectivas*, 17(1). DOI: 10.5027/psicoperspectivas-Vol17-Issue1-fulltext-947.

Mieles, M., Tonon, G., y Alvarado, S. (2012). *Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social*. *Universitas Humanística*, (74), 195-226. Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/3648>.

Mülleisen, M. (2018). *Presente y futuro de la revolución digital*. *Finanzas & Desarrollo*, 55(2), 4-8. Recuperado de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2018/06/pdf/fd0618s.pdf>.

Leyton, D. (2016). *La entrevista etnográfica en clave multi-contextual*. *Revista del Laboratorio de Etnografía*, 1(1), 77-91. Recuperado de: https://www.academia.edu/33987671/Leyton_D._2016._La_entrevista_etnografica_en_clave_multi-contextual._En_Nativo_Digital_Revista_del_Laboratorio_de_Etnografia._Universidad_de_Chile._Vol.1_Núm.1_2016.

Scott, J. (2001). *Experiencia*. *La ventana* (13), 42-73. Recuperado de: <http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/laventan/Ventana13/ventana13-2.pdf>.

Schallmo, D., Williams, C., y Boardman L. (2017). *Digital Transformation of Business Modelos-Best Practice, Enablers and Roadmap*. *International Journal of Innovation Management*, 21(8). DOI: <https://doi.org/10.1142/S136391961740014X>.

Schongut, N. (2012). *La construcción social de la masculinidad: poder, hegemonía y violencia*. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 2(2), 27-65. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4758/475847408003.pdf>.

Suárez, B. (2018). *La Gran Transformación: La Economía de Plataformas Digitales y su Proyección en el Ámbito Laboral y de la Seguridad Social. Temas Laborales*, (141), 37-66. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6551176.pdf>.

Philbeck, T. y Davis, N. (2018). *The Fourth Industrial Revolution: Shaping a New Era. Journal of International Affairs*, 72(1), 17-22. Recuperado de: <https://jia.sipa.columbia.edu/fourth-industrial-revolution-shaping-new-era>.

Verd, J. y López, P. (2008). *La eficiencia teórica y metodológica de los diseños multimétodo. EMPIRIA*, (16), 13-42. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297124024001>.

7.3 FUENTES PERIÓDICAS

Arce, G. (2019, 25 de marzo). *Fiebre por las apps: radiografía a los 108 mil trabajadores que viven de las plataformas digitales. Publimetro*. Recuperado de: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2019/03/25/fiebre-las-apps-radiografia-los-trabajadores-las-plataformas-digitales.html>.

Benavides, L. (2019, 27 de mayo). *Trabajadores de Glovo vuelven a concentrarse en Barcelona. El Periódico*. Recuperado de: <https://www.elperiodico.com/es/barcelona/20190527/glovo-protesta-barcelona-muerto-7475575>.

Bohle, C. (2020, 10 de junio). "Aplicaciones muestran alza histórica de repartidores y conductores asociados". *Diario Financiero*. Recuperado de: <https://www.df.cl/empresas/industria/aplicaciones-muestran-alza-historica-de-repartidores-y-conductores>.

Carson, B. (2019, 28 de febrero 2019). *Uber's Secret Gold Mine*. *Forbes*, 202(1), 32-34.

Contreras, P. (2018, 23 de julio). *Este es el perfil de quienes trabajan en apps de reparto. Publimetro*. Recuperado de: <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2018/07/23/este-perfil-quienes-trabajan-las-apps-reparto.html>.

Chechilnitsky, A. (2019, 1 de marzo). *Repartidores de UberEats realizaron primera protesta masiva en Chile. La Tercera*. Recuperado de: <https://www.latercera.com/nacional/noticia/uber-eats-repartidores-protesta/551509/>.

CNN (2019, 1 de marzo). "Precarización de la vida vestida de innovación": *La caravana de repartidores de UberEats que protesta en Plaza Italia. CNN Chile*. Recuperado de: https://www.cnnchile.com/pais/protesta-uber-eats-plaza-italia_20190301/.

D Arriego, M. (2017, 29 de octubre). "Vamos a la uberización del trabajo", *advirtió el investigador Ricardo Antunes. La Capital*. Recuperado de: <https://www.lacapital.com.ar/economia/vamos-la-uberizacion-del-trabajo-advirtio-el-investigador-ricardo-antunes-n1496925.html>.

García, J. M. (2019, 26 de mayo). *Los trabajadores de Glovo llaman a la protesta tras el atropello mortal a un repartidor. La Vanguardia*. Recuperado de: <https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20190526/462475177861/trabajadores-glovo-protesta-muerte-repartidor-barcelona.html>.

González, R. (2018, 6 de diciembre). *UberEats Arrives in Puerto Rico. Caribbean Business*.

Gullo, E. (n.d.). *Fenómeno Rappi: Capitalismo con tracción a sangre. Anfibia*. Recuperado de: <http://revistaanfibia.com/cronica/capitalismo-traccion-sangre/#search>.

Krader, K. (2018, 29 de octubre). *Uber's Secret Restaurant Empire. Bloomberg Businessweek*, (4590), 71.

Mülleisen, M. (2018). *Presente y futuro de la revolución digital. Finanzas & Desarrollo* 55(2), 4-8. Recuperado de: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2018/06/pdf/fd0618s.pdf>.

Pérez, M. (2016). *Davos y la cuarta revolución industrial. Nueva Revista* (157), 14-22. Recuperado de: <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/5254/Davos%20y%20la%20cuarta%20revolucion%20industrial.pdf?sequence=1>.

Todolí, A. (2016, 31 de marzo). *El fin del trabajador subordinado: La "uberización" de la economía. elEconomista.es*. Recuperado de: <https://www.eleconomista.es/valenciana/noticias/7458898/03/16/El-fin-del-trabajador-subordinado-La-uberizacion-de-la-economia.html>.

7.4 FUENTES ELECTRÓNICAS

Bravo, D. y E. Castillo (2021). "Estudio Longitudinal Empleo-Covid19: Datos de empleo en tiempo real", *Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales*. Recuperado de: <https://www.uc.cl/site/assets/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf?it=site/efs/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf>.

Castillo, A. y Ratto, N. (2018). *Teorías del proceso de trabajo. Una revisión de su desarrollo y de las nociones de control y resistencia. Documento de Trabajo N°11, Fondecyt 11508660 y CIPSTRA, Chile*. Recuperado de: https://docs.google.com/file/d/1b_faXyEi1DKWMewshfGkgjS9xeoVQJJK/view.

Castells, M. (1998). *Globalización, tecnología, trabajo, empleo y empresa*. Recuperado de https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/G%20Y%20S%20castells_globaliza_tec_trab_emp.pdf.

Instituto Nacional de Estadísticas (2022). "Encuesta Nacional de Empleo Principales resultados trimestre móvil abril -junio de 2022". Recuperado de: https://www.ine.cl/docs/default-source/prensa-y-comunicacion/22-07-27_resultados_ene-amj-2022_vf.pdf?sfvrsn=7a9cc725_4.

Lee, M., Kusbit, D., Metsky, E. y Dabbish, L. (2015). *Working with Machines: The Impact of Algorithmic and Data-Driven Management on Human Workers. Chi 2015. Conferencia llevada a cabo en Seúl, Corea*. DOI: 10.1145/2702123.2702548.

Organización Internacional del Trabajo (2015). *Conclusions of the Meeting of Experts on Non-Standard Forms of Employment*. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_354090.pdf.

Organización Internacional del Trabajo (2018a). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. Geneva: OIT*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_645337.pdf.

Organización Internacional del Trabajo

(2018b). *La calidad del trabajo en la economía de plataformas*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_618370.pdf.

Rappi (n. d.). *Términos y Condiciones - Rappitenderos*. Rappi. Recuperado de: <https://legal.rappi.com/chile/terminos-y-condiciones-rappitenderos-4/>.

Uber (2019). *¿Cómo funcionan las calificaciones de las entregas de UberEATS?*. Uber Ayuda. Recuperado de: <https://help.uber.com/es/partners/article/c%C3%B3mo-funcionan-las-calificaciones-de-las-entregas-de-ubereats?nodeId=7671ae08-cf2a-44fd-951e-2aa19ec74458>.

UberEats (2018, 25 de octubre). *Conoce los requisitos para registrarte en la aplicación de UberEats y conviértete en socio repartidor*. UberEats Blog. Recuperado de: <https://www.ubereats.com/blog/es-CL/chile/requisitos-uber-eats-socio-repartidor>.

Veen, A., Barrat, T. y Goods, C. (2019). *Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia*. *Work, Employment & Society*. DOI: <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>.

7.5 DOCUMENTOS LEGALES

Dirección del Trabajo (2019). *Código del trabajo*. Recuperado de: https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-95516_recurso_2.pdf.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2022). *Ley 21.431*. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173544>.



Agustinas 1253, Santiago de Chile
Teléfono (56) 22 674 9300
www.direcciondeltrabajo.cl