



CARLOS ALONSO

Las plataformas y aplicaciones digitales han experimentado un desarrollo importante en los últimos años en Chile, constituyéndose en un nuevo sector empleador relevante en el país. Las estadísticas más recientes entregadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) así lo avalan: estima que concentra el 2,3% del total de la fuerza laboral a nivel nacional. En el pasado trimestre abril-junio, 53.712 personas declararon como su ocupación principal un trabajo efectuado a través de plataformas digitales, principalmente en la Región Metropolitana, lo que se inserta en una tendencia al alza que viene desde 2021.

Al respecto, el tercer informe de Fairwork Chile 2023-2024, titulado "Estándares Laborales en la Economía de las Plataformas", analizó bajo los principios de trabajo justo las condiciones laborales de trabajadores de apps de reparto, transporte de pasajeros y otras categorías, revelando que algunas empresas siguen sin cumplir con los estándares básicos.

Dicho informe, que es liderado por el Oxford Internet Institute y el Berlin Social Science Center (WZB) a nivel global, y que en Chile lo realiza la escuela de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez, evaluó nueve aplicaciones que operan en el país, incluidas las más populares de transporte (Cabify, Uber, Didi, InDrive) y de entrega (Cornershop ahora Uber Eats, Justo, PedidosYa, Rappi).

Estas aplicaciones fueron analizadas bajo los cinco principios de Fairwork, que guían su investigación en más de 30 países: pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa.

Sus autores resaltan que este informe es el primero en "el que podemos evaluar los cambios provocados por la ley. Según nuestros hallazgos, hay algunas mejoras, pero aún hay áreas pendientes donde necesitamos más evidencia para asegurar que la economía de plataformas en Chile sea justa para los trabajadores locales. El informe señaló que, al menos hasta el trimestre abril-junio de 2023, la ley no parecía haber reducido la tasa de informalidad en este sector". Esta nueva legislación a la que se refieren los autores es la que modificó el Código del Trabajo, exigiendo un contrato para los trabajadores de plataformas digitales dependientes e independientes, y que comenzó a regir el 1 de septiembre de 2022.

**PRINCIPALES RESULTADOS**

La primera variable que se analiza es pago justo: según el reporte, los trabajadores deben recibir al menos el salario mínimo, pagado a tiempo y en su totalidad, después de deducir los costos relacionados con el trabajo. Esto, considerando una jornada laboral completa (de 45 horas semanales hasta el 26 de abril y de 44 horas después del 26 de abril).

Sobre esta variable el informe arrojó que "Cabify es la única plataforma que demos-

# Estudio evalúa las condiciones laborales de las app de delivery y transporte: Cabify lidera en "pago justo"

**El informe Fairwork Chile Puntuaciones 2023-2024**, que es liderado por el Oxford Internet Institute y el Berlin Social Science Center (WZB) a nivel global, y que en Chile lo realiza la escuela de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez, evaluó a nueve aplicaciones que operan en el país, incluidas las más populares de transporte (Cabify, Uber, Didi, InDrive) y de entrega (Cornershop ahora Uber Eats, Justo, PedidosYa, Rappi).



tró que sus trabajadores ganan más que el salario mínimo chileno (\$460.000 mensual, \$2.380 por hora). Otras ocho plataformas no proporcionaron evidencia suficiente para demostrar que sus trabajadores ganan al menos el salario mínimo o digno después de costos".

Sobre las condiciones laborales justas, el análisis muestra que las plataformas deben proteger a los trabajadores de los riesgos laborales y promover su salud y seguridad mediante políticas proactivas. En esta variable, "PedidosYa proporciona equipos de seguridad a los trabajadores sin costo, mientras que tanto PedidosYa como Cabify ofrecen capacitación para promover condiciones de trabajo seguras".

En contratos justos, en general, el informe menciona que los contratos, términos y condiciones están fácilmente disponibles para los trabajadores y están redactados en un lenguaje relativamente sencillo, con referencias técnicas cuando es necesario. "Sin

embargo, en el trabajo de campo encontramos evidencia de que los contratos están sujetos a la ley chilena solo en tres de las nueve plataformas. Cornershop, PedidosYa y Justo cumplen con las exigencias de información establecidos en la nueva ley, obteniendo puntos", indica el documento.

Sobre gestión justa, el informe sostiene que, en general, las plataformas ofrecen una comunicación relativamente rápida y, en algunos casos, abordan los problemas de los trabajadores con varios canales de comunicación disponibles, incluyendo mensajería instantánea, llamadas telefónicas y servicio en persona en oficinas. Sin embargo, en algunos casos no proporcionan respuestas rápidas ni tienen procedimientos de comunicación eficientes. En casos de desactivaciones o bloqueos, los trabajadores deben visitar las oficinas para resolver el problema. "Cabify es la única plataforma que tiene un proceso de apelación y proporciona prueba de políticas contra la discrimi-

minación aplicables a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores de la plataforma y no solo los empleados directos en las oficinas de la empresa", destaca.

Y en cuanto a representación justa, el análisis sostiene que "no pudo otorgar ningún punto a las plataformas por este principio, ya que no encontramos evidencia suficiente de que las plataformas reconozcan o faciliten la existencia de organizaciones de trabajadores o participen en la negociación colectiva".

Arturo Arriagada, académico de la Universidad Adolfo Ibáñez e investigador principal del Núcleo Milenio sobre la Evolución del Trabajo, señaló que "es fundamental que las plataformas digitales adopten prácticas laborales justas y que no solo cumplan mínimamente con las leyes nacionales, sino que también promuevan un entorno de trabajo justo y equitativo para todos quienes forman parte de esta economía, desde los trabajadores hasta los consumidores finales".