INFORME PLATAFORMAS DIGITALES DE DELIVERY:

Diagnóstico y plan de empleabilidad para el sector productivo en la Región Metropolitana

Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

sence

Abbanz

otic
COMERCIO • SERVICIOS • TURISMO

INFORME PLATAFORMAS DIGITALES DE DELIVERY:

Diagnóstico y plan de empleabilidad para el sector productivo en la Región Metropolitana

Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

sence

Abbanz

otic
COMERCIO · SERVICIOS · TURISMO

Equipo de trabajo:
Ma. Jesús Chaparro
Pedro Goic
Ma. Consuelo Lennon
Ximena Riquelme
Berta Rojas
Felipe Rosales
Andrés Toro
Esteban Vega

Portada y diagramación:
Liria Munita

OTIC Del Comercio, Servicios y Turismo

Abril, 2023

Tabla de contenido

Presentación **1**

Capítulo 1: Diagnóstico plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías en la Región Metropolitana **3**

1. Introducción 4
2. Antecedentes de las Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) 4
3. Plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías en Chile 6
4. Características de las y los trabajadores de plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercadería en la Región Metropolitana 9

Capítulo 2: Experiencia internacional plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías **13**

1. Introducción 14
2. Experiencia países referentes 14

Capítulo 3: Entrevistas a especialistas de plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías **21**

1. Introducción 22
2. Perspectiva empresarial 22
3. El reto de las y los trabajadores 23
4. Perspectiva gubernamental 25

Capítulo 4: Perfil del trabajador y la trabajadora de plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías en la Región Metropolitana **27**

1. Introducción 28
2. El trabajo de repartidor/a 29
3. Entrar y permanecer como repartidor/a en un contexto de falta de oportunidades 32
4. Competencias valoradas por los trabajadores y trabajadoras 35

Capítulo 5: Visión empresarial de plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías **39**

1. Introducción 40
2. Problemáticas en la industria del *delivery* 40
3. El cierre de brechas en la industria de las aplicaciones de *delivery* 44

4. Reflexiones en torno a los oficios de la industria 48

Capítulo 6: Brechas y planes formativos del trabajador y la trabajadora de plataformas digitales servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes 51

1. Introducción 52
2. Metodología de trabajo 52
3. Perfiles ocupacionales 53
4. Competencias transversales 56
5. Planes formativos 58
6. Recomendaciones técnicas 64

Capítulo 7: Bases para la conformación de OSCL 66

1. Introducción 67
2. Bases para la conformación del OSCL 67
3. El mercado de las plataformas digitales 67
4. Temáticas de la mesa tripartita 68

Capítulo 8: Levantamiento de demanda de capacitación 70

1. Introducción 71
2. Modelo de levantamiento de demanda 71
3. Metodología de trabajo 72
4. Modelamiento de actividades 73

Reflexiones finales 76

Bibliografía 83

Presentación

El presente informe da cuenta del estudio denominado "Plataformas digitales de *delivery*: diagnóstico y plan de empleabilidad para el sector productivo en la Región Metropolitana" realizado por la OTIC del Comercio, Servicios y Turismo en conjunto con Abbanz. El objetivo general del estudio es generar un plan de empleabilidad para los trabajadores de plataformas digitales en la Región Metropolitana mediante un diagnóstico de brechas laborales y el diseño de herramientas para fortalecer competencias de personas que ejercen oficios en torno al retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías en los sectores productivos que operan bajo esta modalidad digital por medio del relato de especialistas, empresas y trabajadores pertenecientes a estos servicios.

Capítulo 1: Diagnóstico plataformas digitales servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías en la Región Metropolitana.

Este capítulo da cuenta de los antecedentes que permiten identificar el panorama general de diagnóstico de las plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías. Asimismo, se contempla la caracterización del sector, las empresas y las y los trabajadores en la Región Metropolitana.

Capítulo 2: Experiencia internacional plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías.

En este capítulo se sistematizan los casos relevantes de experiencias internacionales observadas en relación a cómo se ha resuelto el vínculo entre empresas, trabajadores y trabajadoras, pertenecientes a la industria de plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías.

Capítulo 3: Entrevistas a especialistas de plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías.

En este capítulo se analiza una serie de entrevistas a especialistas que son actores relevantes en el sistema de las plataformas digitales. El análisis de entrevistas considera la búsqueda de categorías emergentes, visibilizando opiniones, juicios y/o posturas en torno a las plataformas digitales y los trabajadores y trabajadoras que realizan los servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías.

Capítulo 4: Perfil del trabajador y la trabajadora de plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías en la Región Metropolitana.

Este capítulo describe la situación general que viven los y las trabajadoras en su quehacer diario, para estos efectos se analizan grupos focales con repartidores y repartidoras[1]. Se abordan temas

1 Se entiende por repartidor/a o *rider* a los y las trabajadoras de plataformas digitales que realizan el oficio de: repartidor/a (*rider*), persona que actúa como intermediador entre la empresa que provee el servicio y el usuario; comprador/a (*shopper*), persona que realiza las compras del usuario final; despachador/a, persona que entrega la mercancía al repartidor/a (*rider*).

como las expectativas, motivación, capacitación, las características del proceso de ingreso, exigencias y evaluación del desempeño y las competencias requeridas para realizar su labor.

Capítulo 5: Visión empresarial de plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías.

A lo largo de este capítulo se analiza la visión que posee el sector empresarial respecto al crecimiento que ha experimentado la industria. Para tales efectos, se entrevistan a representantes de aplicaciones de *delivery* y gerentes de empresas intermedias que contratan servicios de retiro, distribución y reparto de productos. Se exploran los relatos comunes que emergen en función de las problemáticas que enfrenta la industria, las barreras que poseen los trabajadores y las competencias *adhoc* para cumplir las exigencias que estas establecen.

Capítulo 6: Brechas y planes formativos del trabajador y la trabajadora de plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías.

En este capítulo se identifican las brechas laborales y sociales que poseen los trabajadores de reparto y se realiza una propuesta de planes formativos. Para tales efectos, se profundiza en la fisionomía de los perfiles ocupacionales sobre la base del enfoque por competencias, identificando competencias, actividades claves y criterios de desempeños a partir de relatos generados en capítulos previos.

Capítulo 7: Bases para conformación de OSCL.

Este capítulo da cuenta de la gestión del encuentro entre empresas, trabajadores/as e instituciones públicas vinculadas a la regulación de Plataformas Digitales de Trabajo (PDT), planteando la alternativa de conformación de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) para la identificación y formalización de perfiles ocupacionales en torno al sector de plataformas digitales.

Capítulo 8: Levantamiento de demanda de capacitación.

El capítulo se refiere al diseño de un mecanismo *adhoc* al sector de Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) para la identificación de necesidades de capacitación y/o certificación de competencias laborales en torno a los perfiles ocupacionales de los y las trabajadoras que ejercen labores de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías a través de plataformas digitales en la Región Metropolitana.

Reflexiones finales.

Se reflexiona en torno a los principales desafíos de la industria del *delivery*, los y las trabajadoras y las empresas que utilizan los servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías. Además, se proponen una serie de recomendaciones para fortalecer en torno a la profesionalización del oficio de repartidor/a.

Capítulo 1:
Diagnóstico plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías en la Región Metropolitana

1. Introducción

El presente capítulo tiene por objetivo caracterizar los sectores productivos en los que existen empresas de plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías en la Región Metropolitana a través de la recolección de fuentes secundarias.

Para tales efectos, se presentan antecedentes y delimitación del sector denominado "economía de plataformas digitales" mediante la búsqueda de ejes comunes que contribuyan a la clasificación de empresas de Plataformas Digitales de Trabajo (PDT). Se identifica la información disponible sobre los sectores, trabajadores y trabajadoras y sus condiciones de trabajo. Paralelamente, se analiza la relevancia económica del sector, la configuración de empresas y la capacidad para generar empleo a nivel local.

2. Antecedentes de las Plataformas Digitales de Trabajo (PDT)

Las plataformas digitales son aquellas redes digitales que coordinan transacciones mediante el uso de algoritmos. Se considera a la red como un espacio en el que bienes y servicios pueden ser ofertados y demandados, es decir, consumar coincidencias (Madariaga et al., 2019; Morris, 2021). Estos espacios recolectan, organizan y almacenan grandes cantidades de datos de forma sistemática, sobre los usuarios de las plataformas y sus transacciones (Ranz, et al., 2019; Asenjo & Coddou, 2021). Se puede reconocer como un elemento central de las plataformas digitales el uso de los datos asociado a la producción de nuevos datos conductuales relacionados al consumo, promoviendo la productividad en todos los espacios de interacción.

La economía de las plataformas digitales no se genera en un espacio o rubro en particular, ya que engloba una gran variedad de sectores productivos, actividades tanto sociales como económicas. Las plataformas posibilitan encontrar, por medio de la tecnología, a quienes intermedian los agentes (Madariaga et al., 2019). Cabe señalar, que los sectores productivos que más utilizan estos recursos tecnológicos no son de sectores productivos nuevos, sino que son empresas que se dedican a actividades clásicas, como el reparto de comida a domicilio y el transporte de pasajeros, entre otras. La incorporación de este tipo de tecnología modificó el crecimiento de la economía, la competencia en los mercados y se aceleraron muchos procesos que de otra manera se hubieran demorado años en evolucionar (Da Silva & Núñez, 2021).

Debido a la rapidez y a la naturaleza de las actividades asociadas a la economía de plataformas, es difícil dimensionar su tamaño en relación al impacto que tiene en el mercado de trabajo. Esto se debe, de acuerdo con Madariaga et al. (2019), a que no se encuentran explícitamente en las estadísticas oficiales, ya que son plataformas privadas y sin cotización bursátil. Asimismo, sus modelos de negocio son emergentes y aún no tienen una incidencia gravitante en la región y, por lo tanto, en su mayoría no han sido incorporados a los sistemas de estadísticas del trabajo.

En este sentido, de acuerdo a los datos disponibles, establecer el número certero de trabajadores que están activos en más de una plataforma, es muy difícil. Corresponde señalar también que

la Organización Internacional del Trabajo (2021), identifica que actualmente no existe una terminología acordada internacionalmente, ni definiciones estándar de trabajo intermediado de plataforma digital y conceptos asociados.

No obstante lo anterior, la OIT (2021) identifica que el número de plataformas de trabajo en línea y de servicios y de reparto aumentó de 142 en 2010 a más de 777 en 2020 en el mundo. En el caso de las plataformas de trabajo en línea se triplicaron y en el caso de las plataformas de servicios y de reparto se multiplicaron casi por diez. En relación con el impacto de las plataformas digitales de trabajo, la OIT (2021) identifica que generaron en el mundo ingresos de al menos 52,000 millones de dólares en 2019. Estos ingresos se concentraron en dos países: Estados Unidos con un 49 % y China con un 23%. Cabe destacar que el reporte de la OIT(2021) identifica que las mayores empresas tecnológicas (siete de ellas) tuvieron ingresos acumulados de más de 1,010 billones de dólares en 2019.

Se identifica un impacto de las Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) en el comercio, "hoy día casi todos los comercios, grandes o pequeños, se han visto forzados a utilizar las denominadas plataformas de última milla, y se han visto en la necesidad de aceptar los términos y condiciones de estas últimas para poder comercializar sus productos" (Coddou, 2021, p.10). En muchos casos, las cláusulas de estos acuerdos implican cierta exclusividad o el pago de altas comisiones para poder acceder a los consumidores, dejando a los comercios, sobre todo a los pequeños y medianos, en una posición de exclusión frente al mercado de las plataformas digitales.

Las consecuencias negativas en los y las trabajadoras se relacionan con las precarias condiciones laborales. Debido a la dificultad que ocasiona esta forma de trabajo para consolidar los estándares de un trabajo decente, producto de la transformación que genera el uso de plataformas digitales (Asenjo & Coddou, 2021). Del mismo modo, Morris (2021) observa que el dinamismo de este tipo de negocios va acompañado de desprotección masiva de los trabajadores. De igual manera, se plantea que el desafío es gestionar la transición de las y los trabajadores desde otras ocupaciones que se encuentran en declive, a nuevas oportunidades laborales. Considerando la inversión en las capacidades de las personas, fortaleciendo las instituciones del trabajo, e incrementando la inversión en trabajo decente y sostenible.

En relación con los efectos positivos, la economía de plataforma genera oportunidades ya que ofrece mecanismos para dinamizar el mercado de trabajo, debido a que disminuye las barreras de entrada y facilita complementar ingresos para las y los trabajadores, lo que puede ser útil cuando se está en la transición entre empleos, produciendo una potencial baja en el desempleo friccional (Madariaga et al., 2019). No obstante lo anterior, Asenjo & Coddou (2021), observan que el trabajo en plataformas digitales es, generalmente, una fuente principal de empleo para los trabajadores y trabajadoras.

3. Plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías en Chile

Las principales plataformas digitales que operan en el país, están basadas en la geolocalización. En este sentido, Asenjo & Coddou (2021) señalan que los trabajadores de plataformas basadas en la geolocalización realizan su trabajo, ya sea transportando personas en un vehículo, repartiendo bienes de un lugar a otro, o realizando labores de cuidado doméstico o de limpieza en domicilios u otros recintos, todo esto de forma presencial. En el caso de las plataformas digitales de reparto, son plataformas digitales que utilizan la geolocalización y los algoritmos como recurso para intermediar la interacción de dos o más personas para la prestación de servicios de retiro, distribución de bienes o mercaderías.

En Chile, el trabajo en plataformas digitales se ha instalado con fuerza durante los últimos años, como una fuente de ingresos para grupos importantes de trabajadoras y trabajadores. Sin embargo, no existe una cifra oficial certera que permita cuantificar su magnitud. Ya que se desconoce el número exacto de personas que trabajan en plataformas en el país (Asenjo y Coddou, 2021; Morris, 2021), una de las razones principales que se identifican tiene relación con los incentivos para ocultar la cantidad de repartidores y repartidoras inscritos y activos. Esto, para que no se conozca la participación de la plataforma en el mercado, como también, para manipular la disponibilidad de los y las repartidoras de manera artificiosa.

Morris (2021) observa que posteriormente a la crisis económica que se inició tras el estallido social de octubre de 2019, que se profundizó a partir de marzo de 2020 con la pandemia (COVID19), el trabajo en plataformas ha constituido una alternativa para hacer frente a la disminución de los ingresos en muchos hogares afectados por la pérdida de empleos. En este sentido, Chile es un país atractivo para la instalación de empresas de plataformas debido a, por un lado, la tasa de crecimiento del producto interno bruto (PIB), además de los ingresos per cápita, la estabilidad institucional, la solidez macroeconómica y el uso masivo de Internet que es superior al de otros países de América Latina. De igual forma, la pandemia aumentó la demanda de servicios de reparto (BID-Lab, 2021) e incorporó nuevos patrones de conducta debido al confinamiento y las restricciones sanitarias. Se observa un fortalecimiento del rol de las plataformas como actores centrales en el proceso de digitalización en comercios tradicionales y locales, siendo la puerta de entrada para los comercios de barrio.

En relación al modelo de negocios de las plataformas digitales, Da Silva & Núñez (2021) señalan que las plataformas tienen un modelo hacia dentro, ya que fomentan las relaciones en sus espacios de interacción facilitando e impulsando interacciones. Otros actores fundamentales son los establecimientos comerciales, que producto de la pandemia utilizaron las plataformas digitales para continuar operando en el mercado durante la emergencia sanitaria debido a las cuarentenas y a las restricciones de movilidad. El modelo de negocios gira en torno a un cobro de comisión que tiende a ser un porcentaje de la venta y un costo de envío cobrado al cliente.

Cabe destacar que no se puede constatar con precisión en los estudios analizados el encadenamiento de las aplicaciones de reparto con los distintos sectores productivos chilenos. Esto, debido a que no se ha investigado en profundidad el efecto de las plataformas de reparto en las actividades económicas que se encuentran asociadas, con sus distintas variables y actividades intermedias. Asimismo, el INE no cuenta con estadísticas segregadas que permitan dimensionar el impacto de las plataformas de repartos en los distintos sectores productivos del país. No obstante lo anterior, se identifican sectores productivos en los que las plataformas de reparto tienen más presencia, como el caso del sector de servicios. No obstante lo anterior, los y las trabajadoras que ejercen funciones de reparto, según datos del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, en Chile serían cercanas a los 300.000 (Asenjo & Coddou, 2021).

En el país, las plataformas más populares son las de transporte de pasajeros, como Uber, Beat, Cabify, inDriver y DiDi, y las de mensajería o reparto, como Cornershop, Rappi, PedidosYa, UberEats, Mercado Libre y Yapo. (Morris, 2021). En el caso de Santiago son: Cornershop, Pedidos Ya, Rappi y Uber Eats. Cabe señalar, que el caso de Cornershop, es particular ya que esta empresa es de origen chileno y comenzó a operar en Santiago en mayo de 2015, su objetivo es hacer entregas de supermercados y tiendas, y ha generado alianzas con: Walmart y Cencosud, rebajando comisiones al comprar productos de estas tiendas (Asenjo & Coddou, 2021). Esta empresa fue comprada por Uber el año 2021.

3.1 Relación con los trabajadores y trabajadoras

La relación de los trabajadores y trabajadoras con las empresas de plataformas está mediada por el uso de algoritmos. Tanto la organización del trabajo como la supervisión se realizan a través de algoritmos en base a la puntuación de las y los trabajadores incorporando las calificaciones de los usuarios y proveedores. Estas calificaciones se hacen directamente en la plataforma en donde se evalúa el trabajo realizado, desafiando los modelos tradicionales de gestión (Asenjo & Coddou, 2021).

En este sentido, según lo planteado por Asenjo & Coddou (2021), se identifica que el trabajo de los y las repartidoras cuenta con incentivos para lograr determinadas conductas. Asimismo, esto se debería, de acuerdo a lo que señalan los autores, a que las plataformas poseen un sistema de *ranking* o clasificación de los y las trabajadoras , en donde se monitorea su trabajo y se compara con otros trabajadores y trabajadoras según el puntaje y la solicitud de los pedidos de los y las repartidoras. Los indicadores que son parte de este sistema de ranking que mide el desempeño del repartidor/a asociado a la tasa de aceptación, tiempos de entrega o segundos incurridos para encontrar un producto en una tienda y, por supuesto, la evaluación del cliente. Cabe destacar que no hay constancia de que todos los y las trabajadoras de las aplicaciones tengan claridad de los componentes por los cuales se les evalúa ni del efecto de estos componentes, que varía según cada aplicación.

Otro elemento que caracteriza la relación con los y las repartidoras, es que las Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) tienen la facultad de sancionar a los y las repartidoras, desactivándolos temporal o permanentemente el acceso a la plataforma. En este sentido, de acuerdo con Asenjo & Coddou (2021) la desactivación en la mayoría de los casos es automática, para resolver el conflicto y revertir el bloqueo, los y las trabajadoras de las PDT se presentan ante las oficinas de

las compañías, aunque esto no siempre tiene resultados favorables para los y las repartidoras. Del mismo modo, se identifica que las razones principales de la desactivación son por un lado rechazar pedidos, así como problemas con los clientes y falta de documentos requeridos como por ejemplo, cédula de identidad o R.U.T. válido.

3.2 Relación con las empresas que solicitan los servicios de las aplicaciones

El uso de las plataformas digitales de reparto es cada vez más recurrente en los comercios de todos los tamaños. La OIT (2021) identifica que su uso es más frecuente debido a la pandemia, entre las pymes, los restaurantes y los empresarios individuales, empresas tradicionales han empezado a utilizar las plataformas de reparto de muchos países. Esto se debe a la necesidad de expandirse a más clientes y poder llegar a un mercado que se encuentra en transformación. Coddou (2021) señala que las empresas se han visto, de alguna manera, obligadas a aceptar los términos y condiciones de las plataformas para poder comercializar sus productos.

Asimismo, se observa que estos acuerdos, en algunos casos, implican cierta exclusividad o pago de altas comisiones, dejando a los comercios pequeños y medianos con una posición negociadora débil. Se compara la desfavorable posición de los comercios con la de los y las repartidoras, se identifica un abuso de una posición dominante de las PDT de reparto. En el caso de Chile, de acuerdo con lo señalado en el estudio de la OIT(2021), las PDT de reparto cobran a las empresas las siguientes comisiones: Rappi 19 al 28%, Uber Eats 15 a un 33 %, Pedidos Ya 25 a 28% y Cornershop 15 %. En este sentido, Coddou (2021) observa que el aumento significativo de comisiones de un 15% hasta un 35-40% de una compra y la OIT (2021) identifica que se les penaliza por ocupar más de una aplicación. En algunos países como en Argentina han regulado el porcentaje máximo de comisión que pueden cobrar este tipo de plataformas.

4. Características de las y los trabajadores plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercadería en la Región Metropolitana

La proliferación en Santiago del uso de plataformas coincidió con un aumento significativo en la llegada de migrantes procedentes de Venezuela. Esto se explica debido a que estas personas enfrentan dificultades de acceso en el mercado laboral nacional, ya que no tienen la posibilidad de convalidar títulos o no cuentan con redes que les permitan acceder a otro tipo de empleos. El 70 % de sus trabajadores y trabajadoras de plataformas son migrantes, el 87% de los migrantes provienen de Venezuela y llegaron en los últimos dos años (2018 y 2019) (Asenjo & Coddou, 2021)[2].

En relación a la escolaridad de las y los trabajadores de las plataformas, se identifica que poseen calificación media o alta, principalmente en los y las conductoras (Asenjo & Coddou, 2021). Otra característica que destacan es la edad de los y las repartidoras, identificando que en algunas aplicaciones el promedio es de 29 años. Además, una mayor presencia masculina, que en algunos casos corresponden a un 90% de los y las repartidoras. En este sentido, existe una diferencia diferencia de género por aplicación, Cornershop destaca con una concentración más alta de mujeres en la aplicación, llegando a 48% de las mujeres de la muestra (Asenjo & Coddou, 2021).

En lo referido a los ingresos que obtienen las y los trabajadores de reparto, según Asenjo & Coddou (2021) poseen un promedio semanal de $159.038 pesos y posterior al estallido social era de $128.153. Se identifica que los ingresos laborales tienen una trayectoria descendente en los primeros meses de la pandemia, llegando a un promedio de $107.038 entre los meses de mayo y agosto de 2020 en la Región Metropolitana.

Es fundamental señalar las condiciones y relaciones con las plataformas que tienen las y los trabajadores de reparto. En este sentido, las y los trabajadores deben contar con materiales o medios propios para hacer su trabajo, Asenjo & Coddou (2021) identifican que casi la totalidad de los y las repartidoras (91%) son dueños del medio de transporte que utilizan y señalan haberlo comprado específicamente para trabajar como repartidor/a (70 %).

El Instituto Nacional de Estadística hace un esfuerzo para identificar a las y los trabajadores de plataformas digitales, en su Encuesta Nacional de Empleo, encuesta aplicada a hogares mediante informante idóneo, de carácter continuo y basada en una muestra trimestral que se levanta en todo el país. En enero del año 2020 se incorporaron preguntas que recolectan la información sobre el trabajo a través de plataformas digitales, definiendo el trabajo en plataformas digitales como *"una ocupación que es realizada mediante una aplicación móvil o plataforma Web cuando*

2 Estudio en el cual se encuestaron a trabajadores y trabajadoras de aplicaciones en la Región Metropolitana. Se analizaron 259 encuestas a repartidores/as y 50 trabajadores/as que realizan este tipo de trabajo por otras vías.

ofrece bienes y servicios utilizando exclusiva o predominantemente algún medio que implique el contacto remoto con los clientes, ya sea a través de Internet (plataforma Web) o desde un celular (aplicación móvil o app) (INE, 2022.p 8).

A continuación, se muestran los datos procesados de la Encuesta Nacional de Empleo realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas de los primeros trimestres del año 2022 en la Región Metropolitana. Los datos corresponden a los encuestados que respondieron como trabajo principal realizado en un aplicación de reparto como: Cornershop, Rappi, Uber Eats, Pedidos Ya.

La Figura N°1 da cuenta de los rangos etarios de las y los trabajadores de aplicaciones de reparto de la Región Metropolitana, en coherencia con lo mencionado por Asenjo & Coddou (2021), las y los trabajadores de reparto son personas jóvenes, menores de 34 años. Se destaca la poca presencia de personas mayores de 34 años, ya que sólo representan al 23% de los encuestados, esto se puede explicar debido a que es un trabajo de tipo físico, en donde se tienen que desplazar a distintos puntos de la ciudad, en muchos casos con largas horas de trabajo.

Figura N°1 **Rango etario de las y los trabajadores de aplicaciones de reparto de la Región Metropolitana (2022)**

RANGO ETARIO	PORCENTAJE
15 a 19 años	1%
20 a 24 años	17%
25 a 29 años	44%
30 a 34 años	14%
35 a 39 años	7%
40 a 44 años	10%
45 a 49 años	3%
60 a 64 años	3%
Total general	**100%**

Fuente: Elaboración propia en base a datos procesados Encuesta Nacional de Empleo INE (2022).

En relación al género de los repartidos de la Región Metropolitana, como se observa en la Figura N°2, tiene poca participación femenina, sólo alcanzando al 14% de los encuestados. Esto es coherente con lo mencionado anteriormente, sin embargo, lo identificado en la ENE del Instituto Nacional de Estadísticas tiene una participación femenina levemente mayor.

Figura Nº2 **Sexo de las y los trabajadores de aplicaciones de reparto de la Región Metropolitana (2022)**

SEXO	PORCENTAJE
Hombre	86%
Mujer	14%
Total general	**100%**

Fuente: Elaboración propia en base a datos procesados Encuesta Nacional de Empleo INE (2022).

Las y los trabajadores de plataformas digitales en los sectores de reparto, son en su mayoría migrantes, pero en el caso de las personas que respondieron la Encuesta Nacional de Empleo, sólo provienen de Venezuela. Como bien se identificó, esto se puede deber a las pocas barreras de entradas de las aplicaciones y a la dificultad de convalidar estudios de las y los trabajadores migrantes. Los resultados de la ENE arrojan una presencia mayor de repartidoras y repartidores chilenos que lo identificado anteriormente, esto se podría explicar debido a las dificultades económicas de este 2022 y al término de ayudas por parte del Estado.

Figura Nº3 **País de origen de las y los trabajadores de aplicaciones de reparto de la Región Metropolitana (2022)**

PAÍS DE ORIGEN	PORCENTAJE
Chile	41%
Venezuela	59%
Total general	**100%**

Fuente: Elaboración propia en base a datos procesados Encuesta Nacional de Empleo INE (2022).

En la figura N°4 se muestra la escolaridad de las y los trabajadores de las aplicaciones de reparto de la Región Metropolitana. Se observa que 53% tiene estudios secundarios y un 40% de ellos cuenta con estudios universitarios. Esto se podría explicar, como una conjetura preliminar, por la gran presencia de migrantes con dificultad de convalidación de estudios, y como producto de las dificultades económicas y la pérdida de empleos producto de la pandemia.

3 Las personas que respondieron la ENE en el periodo observado del año 2022 que trabajaban en una aplicación de reparto en la Región Metropolitana, su país de origen es: Chile y Venezuela.

Figura N°4 **Escolaridad de las y los trabajadores de aplicaciones de reparto de la Región Metropolitana (2022)**

ESCOLARIDAD	PORCENTAJE
Básica o primaria	3%
Media común	44%
Centro formación técnica	8%
Instituto profesional	5%
Universitario	40%
Total general	**100%**

Fuente: Elaboración propia en base a datos procesados Encuesta Nacional de Empleo INE (2022).

En síntesis, la característica principal de las y los trabajadores de reparto de la Región Metropolitana se encuentra asociado al sexo, es una actividad con fuerte presencia de hombres. Asimismo, es una actividad en donde más de la mitad de sus trabajadores y trabajadoras provienen de otros países, principalmente de Venezuela. Cabe también señalar que son trabajadores y trabajadoras jóvenes en su mayoría y poseen estudios secundarios y superiores.

Capítulo 2:
Experiencia internacional plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías

1. Introducción

Este capítulo tiene por objetivo analizar la experiencia internacional en el marco de la relación laboral entre empresas y trabajadores pertenecientes a la industria de plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías, llamados repartidores/as o *riders*[4]. Para tales efectos, se especifican elementos sobre la relación de los y las repartidoras y sus empresas, considerando los contextos legales, regulatorios y de profesionalización.

Para ello, se observan los casos europeos de España, Italia y Bulgaria. Considerando que la Comisión Europea ha establecido lineamientos para regular la relación entre la aplicación de *delivery* y el o la repartidora. En este sentido, se da cuenta de la experiencia de Uruguay que está avanzando en la propuesta de una ley que incorpora las directrices europeas como también elementos de la economía latinoamericana.

2. Experiencia países referentes

España

Este país promulgó en agosto de 2021 la "Ley *Rider*". Dicha ley tiene como objetivo garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales. La ley modifica el Estatuto de los Trabajadores, y determina la presunción de laboralidad de las actividades de reparto o distribución de cualquier tipo de producto o mercancía a través de la gestión algorítmica del servicio o de las condiciones de trabajo a través de una plataforma digital.

Esta ley establece la presunción de laboralidad para las personas que distribuyan cualquier producto de consumo o mercancía para una empresa que organice el trabajo a través de una plataforma digital. Esta norma eleva a rango de ley lo que había dictado el Tribunal Supremo Español en septiembre del 2020, cuando declaró falsos autónomos a los y las repartidoras de estas plataformas.

La ley, que entró en vigor el 12 de agosto de 2021, también precisa cambios para las plataformas y los trabajadores y trabajadoras, en los siguientes puntos:

1. Se incorpora el acceso a la información de parámetros, reglas e instrucciones de los algoritmos de los sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones laborales, incluida la elaboración de perfiles de las personas trabajadoras.

2. Se reconoce el derecho del comité de empresa de ser informado por la empresa de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de

4 El Oxford English Dictionary define *rider* como la 'persona que monta a caballo, bicicleta o motocicleta', ya sea de forma profesional o por afición. Actualmente, suele usarse este término para referirse a los encargados de entregar comida a domicilio o facilitar el envío de paquetes entre particulares, utilizando una bicicleta o una moto como medio de transporte. En algunas partes de Hispanoamérica, al repartidor/a que realiza sus funciones en motocicleta se le conoce como motoq).

inteligencia que afectan la toma de decisiones de las empresas que afectan las condiciones de trabajo, acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles. Esto quiere decir que deben justificar por qué se toman ciertas decisiones sobre su plantilla de trabajadores en base a los algoritmos.

3. Se hace una presunción de laboralidad, lo que significa que las decisiones que se tomen en base a sus criterios, deben ser justificadas, al considerar a los y las repartidoras como empleados y empleadas de la empresa.

La implementación de esta ley ha tenido algunas consecuencias en las principales empresas de reparto. Se han generado algunas iniciativas piloto que pretenden dar cumplimiento a la ley y que son interesantes de observar: son formas distintas de ordenar la relación de las empresas con los trabajadores y trabajadoras. A modo de ejemplo, el caso de la empresa Glovo, aborda la ley proponiendo un sistema de contratación de una parte de sus trabajadores y trabajadoras, el resto considerados como autónomos o por cuenta ajena. Por lo tanto, dejando en ellos decisiones que generan mayor competencia, como son ofrecer multiplicadores por servicio, o decidir sus horarios laborales.

En España el rol de los sindicatos fue muy relevante. Tanto *Riderxderechos*[5], como la *Asociación profesional de Riders Autónomos*[6] *y Repartidores unidos*[7], han tenido posiciones contrapuestas. El primero defendiendo la ley e intentando avanzar contra la "uberización" del trabajo y, por otro lado, las otras agrupaciones defienden la opción de ser autónomos.

Cabe destacar que la CCOO de Cataluña (Comisiones Obreras, primer sindicato de Cataluña), realizó a finales de 2020, un proyecto formativo dirigido a los y las *rider*s, los y las repartidoras a domicilio de empresas como Glovo, Deliveroo, UberEats y Just Eat. En estas sesiones las y los trabajadores recibieron formación sobre derechos laborales, normativa y seguridad vial, salud laboral y mantenimiento y reparación de bicicletas. El debate en este país se ha establecido en el marco de condiciones laborales mínimas, eso se refiere a: salario mínimo, horas de trabajo, vacaciones, salud, seguridad social. Posteriormente, se ha instalado el tema de la cualificación profesional de este trabajo. El Ministerio del Trabajo español generó en 2020 una cualificación profesional para que las y los trabajadores de reparto tengan reconocidas sus competencias profesionales, esta cualificación se llama "Servicio de entrega y recogida a domicilio", y pertenece a la familia profesional de comercio y marketing (BOE - Decreto Ley, 2020).

Esta cualificación por parte del Ministerio del Trabajo, fue complementada por una cualificación generada desde el Ministerio de Educación Español y que obliga a las y los trabajadores a reconocer sus competencias para realizar el trabajo. Esto, se lleva a cabo mediante módulos que se deben realizar o convalidar[8]. La cualificación identifica la siguiente competencia general: distribuir y recoger productos a domicilio, así como efectuar cobros asociados, atendiendo al cliente/destinatario y ofreciendo un servicio de calidad cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, riesgos laborales, normas internas de las organizaciones.

La formación asociada para esta cualificación es de 210 horas, con dos módulos formativos: entrega y recogida de envíos de productos a domicilio de 120 horas y operaciones de cobro en el servicio de entrega y recogida a domicilio de 90 horas (BOE, 2020). Cabe señalar que esta cualificación no cuenta con ningún tipo de requisito de acceso.

Junto con el decreto ley publicado en 2020, en este período se aprueba la creación del certificado de profesionalidad de servicio de entrega y recogida domiciliaria. La formación, además de asegurar la capacidad en sí de la distribución y recepción de productos, proporciona los conocimientos necesarios para que la labor se realice cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, riesgos laborales, normas internas de las organizaciones, además de las establecidas por los artículos que hay que distribuir.

Actualmente en España se encuentran centros de formación que trabajan competencias para el trabajo de repartidor/a. Algunos de estos centros ofrecen cursos que van más allá de lo que establece la ley, potenciando habilidades y fortaleciendo competencias, a través de las

5 https://www.ridersxderechos.org/
6 https://asoapra.es/
7 https://repartidoresunidos.org/
8 https://incual.educacion.gob.es/documents/20195/94271/COM701_1+-+Q_Documento+publicado.pdf/8d90141f-a4be-4abb-9a21-2899e834b51e

siguientes temáticas: la evolución del operador/a de reparto, atención al cliente, tipos de vehículos de última milla, manipulación de alimentos, seguridad vial, entre otros.

Italia

En el caso de Italia, se aprobó en 2019, por su Consejo de Ministros, una modificación de una ley anterior para "garantizar la protección económica y reglamentaria" de trabajadores y trabajadoras "empleados en la entrega de bienes en nombre de otros, en áreas urbanas y con la ayuda de ciclos o vehículos de motor"[9]. Con este cambio se añade un nuevo apartado para "la protección laboral de trabajadores de plataformas digitales" del 15 de junio del 2015. Esto incluye medidas asociadas a las indemnizaciones de las y los trabajadores o la obligación de que exista un seguro que proteja al trabajador y trabajadora en caso de que tenga un accidente laboral o desarrolle una enfermedad profesional.

En ese marco, en febrero de 2021, la justicia italiana establece que las plataformas de entrega a domicilio, como Glovo, JustEat, Deliveroo y UberEats deben regularizar a sus trabajadores y trabajadoras. Esto incluyó en esta etapa a más de 60.000 repartidores y repartidoras. Cabe señalar que para cumplir la sentencia, las empresas tenían 90 días para regularizar la situación de sus trabajadores y trabajadoras. La Empresa JustEat declaró que contrataría a sus repartidores y repartidoras, siguiendo una línea estratégica internacional, que también se veía en España.

Italia, ha ido progresando en la regulación del trabajo en plataformas de reparto, a raíz de los lineamientos europeos que pretenden mayor reglamentación. Para ello, se desarrollaron negociaciones para la elaboración del Convenio Colectivo (CCNL Rider), que tiene un modelo basado en los "autónomos digitales". Este acuerdo que se desarrolló entre empresas, gobierno y sindicatos, postula por relaciones laborales con "libertad, sin renunciar a la seguridad". En este acuerdo participaron empresas como Deliveroo, JustEat, Glovo, UberEats y Social Food.IT. Los sindicatos participantes fueron Asso*delivery*.it y UGL.

Este acuerdo se basa, principalmente en los siguientes postulados[10]:

- En compensación, se paga al menos 10 euros por hora trabajada, asignación suplementaria (noche, vacaciones, mal tiempo), incentivo de 7 euros más la hora por ciudades recién abiertas, sistema de premios por nuevas consignaciones.

- Respecto a tutela laboral: seguro de accidentes y cobertura de seguro a terceros, equipo de seguridad gratuito y formación en seguridad vial y transporte de alimentos.

9 https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/09/04/19G00109/sg
10 https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/09/04/19G00109/sg

- Respecto a derechos: prohibición de la discriminación, protección de la privacidad e igualdad de oportunidades, lucha contra la contratación ilegal y el trabajo ilegal, derechos sindicales, mayor transparencia en el sistema de clasificación.

- La lucha contra el fraude laboral y la explotación es un compromiso por parte de las empresas mediante el control activo del alquiler de cuentas y detección del fraude informático.

- Se establecen comités de negociación entre las plataformas y los y las repartidoras.

- Se amplía la cobertura de los seguros, proporcionando nuevas coberturas y ampliando las existentes.

- A los y las transportistas se les reconoce derechos sindicales, es decir, una cantidad de horas que puedan dedicar a la labor.

Con esto, Italia establece un marco regulatorio acompañado por un convenio con legitimidad nacional que establece los lineamientos de la relación entre los y las repartidoras y las empresas. Se establece una relación de no subordinación entre el y la *rider* y la plataforma y se reconocen obligaciones para la empresa, dentro de la independencia y flexibilidad que caracteriza el modelo. Esta regulación, en diciembre de 2021[11], señala que un trabajador es dependiente si cumple dos de estos cinco elementos:

1. Determinación efectiva de la consideración o fijación de un techo máximo.

2. Obligación de cumplir con normas vinculantes también con respecto a la apariencia o el comportamiento hacia el destinatario del servicio o la ejecución del trabajo.

3. Control, también mediante el uso de herramientas electrónicas, de la ejecución de la obra.

4. Limitación, también mediante sanciones o consecuencias perjudiciales para el trabajador, de la libertad de organizar su trabajo de forma independiente, en particular el derecho a elegir el horario de trabajo, aceptar o rechazar encargos o utilizar subcontratistas o sustitutos.

5. Limitación de la posibilidad de construir clientela propia o de realizar servicios de obra para terceros[12].

Con esto Italia genera modificaciones a su decreto de 2019, que pretenden avanzar hacia una mayor protección de los derechos de las y los trabajadores. En el marco de la profesionalización del trabajo de los y las repartidoras se establece un convenio colectivo a nivel nacional para asegurar ciertos mínimos adecuados: los y las repartidoras podrían tener acceso a formación/información específica y/o profesional y actividades de actualización, que las plataformas o las

11 https://www.fiscoetasse.com/files/14316/bozza-dd-lavoro-digitale.pdf

12 https://www.fiscoetasse.com/rassegna-stampa/31653-riders-e-piattaforme-digitali-ecco-le-regole-secondo-il-governo.html

partes puedan proporcionar[13]. En abril de 2022 se aprueban en el Consejo de Ministros italiano, nuevos ajustes a la relación entre empresas y repartidores/as.

En ese sentido, se considera que, las empresas están obligadas a proporcionar a las y los trabajadores la formación necesaria para el desempeño de sus funciones, ésta se garantiza de forma gratuita, se considera jornada laboral y, en lo posible, debe realizarse durante la misma. Esto no se refiere a la formación necesaria para mantener o renovar una calificación profesional, excepto en el caso en que el empleador no esté obligado por ley o de acuerdo con los convenios colectivos (Camera dei Deputati, 2022).

Cabe destacar que las formaciones asociadas al trabajo de repartidor/a tienen como objetivo formar a los profesionales para que respondan rápidamente a las necesidades de las empresas de logística y transporte, que puedan cuidar los pasos hasta que los productos lleguen al cliente. Los módulos de formación son salud y seguridad en el trabajo, derechos y deberes de las y los trabajadores, gestión del tiempo y el estrés, comunicación y liderazgo, calidad y resolución de problemas y seguridad en el transporte (TRALMEDES, 2020).

Bulgaria

En el caso de este país, respecto a la regulación sobre los y las repartidoras, en enero de 2021 se celebró un debate público sobre la "Ordenanza de requisitos específicos para el comercio a distancia de alimentos", entrada en vigor el 31 de diciembre de 2021. En ella, se exige que cualquiera que desee dedicarse a la entrega de comida a domicilio se registre conforme a los requisitos de la Ley de Alimentos en las direcciones regionales de seguridad alimentaria.

Cabe precisar que, todo vehículo, ya sea bicicleta, motos o scooter, deben tener contenedores de alimentos equipados, además deben indicar el nombre de la empresa que provee, una libreta sanitaria. Estos requisitos también son para las personas que entregan a pie (TRALMEDES, 2022). Además, hay otras normas relacionadas para todos los transportes: la matrícula del vehículo, los documentos y licencias, los requisitos de la cartilla sanitaria del conductor, y los requisitos de los contenedores de entrega de alimentos, etc.

Si bien no se solicitan mayores requisitos para ser conductor de última milla, el año 2016 se elaboró un plan de estudios para la profesión de "mensajero", especialidad "Logística de bienes y servicios", correspondiente al nivel 3 del Marco Europeo de Cualificaciones. Cabe señalar que esta formación profesional aún no se materializa.

13 https://www.bollettinoadapt.it/wp-content/uploads/2020/09/CCNL-Rider-09_09_2020-def.docx.pdf

Uruguay

En este país se ha presentado el año 2022, un anteproyecto de ley que pretende avanzar en la vinculación de trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales y empresas. Este proyecto procura establecer niveles mínimos de protección para las y los trabajadores, asegurando condiciones de trabajo decentes. Abordando la relación entre la empresa y el y la trabajadora, considerando que las personas que prestan servicios como independientes o autónomos, o como dependientes. Asimismo, contiene elementos inspirados en la "Ley *Rider*" de España, pero al mismo tiempo da la posibilidad de tratar a las y los trabajadores como independientes o no.

Este proyecto de ley se da en un contexto de disputas entre trabajadores y trabajadoras y empresas como Pedidos Ya, Glovo y Rappi, que se despliegan en ese país. Cabe destacar que en el año 2019 se registró el primer juicio entre Uber y un conductor, donde el poder judicial le dio la razón al trabajador. Aquello sienta un precedente para las empresas que hoy operan en Uruguay.

Se identifican diversas situaciones respecto del trato a sus trabajadores y trabajadoras, como por ejemplo, la empresa Pedidos Ya tiene aproximadamente un 35% de sus trabajadores como dependientes y el restante como autónomos. En el caso de Rappi opera con todos sus repartidores y repartidoras como autónomos.

Las condiciones para ingresar a las plataformas, son flexibles. Haciendo de este empleo la primera opción de trabajo para quienes acaban de migrar a Uruguay. No se identifican más barreras de entradas que un celular, un medio de transporte y documentos de identificación. Lo que se reconoce como información al ingreso, es un video que explica lo básico que tienen que hacer los y las repartidoras para realizar su trabajo.

En relación a esto, y debido a las altas cifras de accidentes de tránsito en moto que se registraron en Uruguay, el año 2020 el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (Inefop) realizó un curso de capacitación para los y las repartidoras de Pedidos Ya, con módulos teóricos y prácticos de educación vial y manipulación de alimentos. Las charlas, cofinanciadas con la empresa, eran impartidas por Automóvil Club[14], con aportes de la Unidad Nacional de Seguridad Vial (Unasev)[15] y la Intendencia de Montevideo. La capacitación no llenó los cupos ofrecidos y tuvo una aprobación del 60%[16].

14 https://acu.com.uy/

15 https://www.gub.uy/unidad-nacional-seguridad-vial/

16 Además, se realizó una revisión técnica del vehículo de cada repartidor/a. Se anotaron 342 trabajadores y trabajadoras, de los cuales 247 asistieron al menos un día. Y aprobaron 224, según datos de Inefop. El cupo para el primer año era de 900 repartidores/as.

Capítulo 3:
Entrevistas a especialistas de plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías

1. Introducción

El presente capítulo tiene por objetivo identificar criterios para la selección de casos asociados al desarrollo laboral de trabajadores y trabajadoras pertenecientes a Empresas de Plataformas Digitales (EPD). Para tales efectos, se realizan un conjunto de entrevistas a actores relevantes en torno a la industria del *delivery* provenientes de centros de estudio, organismos internacionales, instituciones políticas y sector empresarial. Bajo este escenario, se sintetizan las principales categorías emergentes asociadas a los retos que enfrentan los trabajadores y trabajadoras de la industria, visibilizando criterios de análisis en base a la frecuencia de opiniones, juicios y/o posturas en torno a ámbitos tales como la articulación del sector productivo, la formalización de las y los trabajadores y el desarrollo laboral de las personas que ejercen funciones de *delivery*.

2. Perspectiva empresarial

Se identifican los criterios asociados a los retos que enfrenta la industria de plataformas digitales en el marco de la regularización del servicio de *delivery* en Chile. Para tales efectos, se explora la postura que poseen las empresas respecto a la capacidad de asociatividad que posee el sector productivo, la visión en torno a la figura de la trabajadora y el trabajador dependiente y la relevancia que posee la estructura de incentivos para definir competencias laborales que optimicen las funciones de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías en la Región Metropolitana. En esta línea, se observa la mediación entre empresa y usuarios finales como evidencia de los nuevos desafíos laborales que requieren un proceso de adaptabilidad a nivel organizacional.

2.1 Sectores productivos

Si bien la mayoría de los expertos asocia el desarrollo de las Empresas de Plataformas Digitales (EPD) al sector de servicios, existe un consenso respecto a la hibridez de la industria. Lo anterior se fundamenta a partir del encadenamiento productivo que posee el modelo de negocios, facilitando el desarrollo del *delivery* en sectores tales como transporte, logística, *retail* y gastronomía. En definitiva, las EPD actúan como mediadores entre las empresas que proveen servicios y los consumidores finales, redefiniendo los modos de producción a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el mercado del trabajo. En este marco, uno de los desafíos que experimentan los países de América Latina consiste en el diseño de instrumentos que permitan clasificar y medir la presencia de las EPT y su impacto en el desarrollo productivo.

2.2 Asociatividad

La competencia en torno al mercado de las plataformas digitales de *delivery* es un elemento que ha desincentivado la asociatividad. Los modelos de negocio y el valor de la información dificultan el trabajo colaborativo entre las empresas que forman parte de la industria. Asimismo, el riesgo de un oligopolio debido a la existencia de un número reducido de empresas limita las opciones

de articulación a nivel sectorial. Sin embargo, el auge del *delivery* ha facilitado el desarrollo de nuevos emprendimientos en torno al retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, generando nuevos espacios para avanzar en torno a la asociatividad de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES). Por lo tanto, uno de los desafíos que posee la industria consiste en evitar prácticas de colusión y facilitar canales de comunicación para fortalecer la empleabilidad de las y los trabajadores.

2.3 Deslocalización

El modelo de negocio de las Empresas de Plataformas Digitales (EPD) genera un efecto de deslocalización. Lo anterior consiste en la desaparición de sedes empresariales a nivel local, desdibujando la relación entre empleado/a y empleador. Por lo tanto, los actores entrevistados coinciden en la necesidad de instalar canales presenciales de atención para facilitar el diálogo entre empresa y trabajadores. De acuerdo con la Ley 21.431, las empresas deberán establecer un canal oficial a partir de un lugar físico de atención, un teléfono local de contacto y un representante de la empresa en el territorio. En definitiva, la incorporación de las Tecnologías de Información (TICs) en los modos de producción implican nuevos retos para el desarrollo de las relaciones laborales en materia de pagos, reclamos, registro de labores y evaluación de desempeño.

2.4 Estructura de incentivos

Un aspecto determinante para definir las competencias laborales que requieren las y los trabajadores asociados a la industria del *delivery* consiste en la estructura de incentivos que poseen las Empresas de Plataformas Digitales (EPD). Uno de los incentivos más abordados por los expertos consiste en la velocidad de la entrega de productos y/o mercancías. No obstante, existe una preocupación explícita respecto a la definición de incentivos, cumplimiento de metas y exigencias laborales. De este modo, resulta esencial transparentar la estructura de incentivos que poseen las empresas de la industria, velando por la seguridad de las y los trabajadores en base a parámetros que permitan realizar el retiro, distribución y/o reparto cumpliendo todas las medidas de seguridad.

3. El reto de las y los trabajadores

A continuación se identifican los criterios comunes asociados a la situación que experimentan trabajadores de Empresas de Plataformas Digitales (EPD) que proveen servicios de *delivery* en la Región Metropolitana. De acuerdo con los actores entrevistados, la principal preocupación de las autoridades gira en torno a la formalización de las y los trabajadores, facilitando el acceso a la seguridad social y a los derechos laborales que rigen el Código del Trabajo. Sin embargo, el análisis de la industria evidencia nuevos desafíos en torno a la sindicalización de las y los trabajadores, el desarrollo de estrategias de empleabilidad para las personas que ejercen labores de *delivery*, la creación de perfiles ocupacionales y el diseño de rutas formativas para promover el desarrollo laboral de las y los trabajadores que forman parte de la industria del *delivery* en Chile.

3.1 Situación laboral

Uno de los elementos más valorados por las y los trabajadores de la industria consiste en la independencia que ofrece el servicio de *delivery* de productos y/o mercancías. El alto grado de flexibilidad de las plataformas permite una rápida inserción laboral. Asimismo, favorece la autonomía para organizar los horarios de trabajo, delimitando la jornada laboral sobre la base de la remuneración que se desea obtener. Sin embargo, esta flexibilidad también posee efectos negativos para las y los trabajadores. Lo anterior se ve reflejado en el arriendo de identidad para migrantes en situación de residencia irregular, la extensión de jornadas laborales por sobre los límites legales y la dificultad asociada a la movilidad laboral dentro de la industria del *delivery*.

3.2 Empleo transitorio

Los expertos no identifican una perspectiva que contribuya al desarrollo laboral de las y los trabajadores que realizan labores de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías a través de Empresas de Plataformas Digitales (EPT). De este modo, existe un relato común en torno a la creación de un nicho que fomenta el empleo transitorio. En consecuencia, la industria contribuye a la creación de empleos para segmentos desempleados, bajando las barreras de entrada para desarrollar labores asociadas al *delivery*. Sin embargo, la cadena de valor de las empresas no cuenta con estrategias de empleabilidad que permitan la movilidad laboral de las y los trabajadores. Bajo este escenario, los expertos coinciden en que este tipo de oficios es considerado una fuente de trabajo para complementar ingresos, generar recursos para un futuro empleo independiente y/o una opción temporal hasta encontrar otro trabajo más formal .

3.3 Competencias laborales

La formación de competencias laborales de trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales es un campo inexplorado a nivel nacional. Entre las competencias más nombradas por los entrevistados resaltan la atención al cliente, la conducción responsable y el autocuidado. No obstante, resulta esencial analizar las competencias prioritarias para las Empresas de Plataformas Digitales (EPD) sobre la base de sus modelos de negocio, identificando los procesos asociados a la cadena de valor para el levantamiento de perfiles ocupacionales existentes en torno a la industria del *delivery*. Utilizando como base la experiencia comparada, es posible identificar perfiles tales como: el repartidor/a, el comprador/a, el despachador, el supervisor de *delivery* y el ejecutivo de atención a clientes.

3.4 Sindicalización

A raíz de las dificultades laborales que experimentan las personas que ejercen funciones de *delivery*, es posible visibilizar iniciativas que permiten la sindicalización de las y los trabajadores. La institucionalización de esta estructura permite canalizar las problemáticas que emergen debido al crecimiento sostenido de la industria. En definitiva, la organización de las y los

trabajadores facilita el diálogo con la empresa, generando una simetría de información en lo que respecta a condiciones laborales, oportunidades de movilidad al interior de la empresa y la posibilidad de acceso a procesos formativos para mejorar competencias en torno a las funciones que conlleva el *delivery* de productos y/o mercancías.

4. Perspectiva gubernamental

A continuación, se propone un análisis de los criterios priorizados por actores gubernamentales para facilitar el crecimiento de la industria de *delivery* y la protección de las y los trabajadores que cumplen labores de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías. En esta línea, se visibiliza un interés específico en la formalización de las y los trabajadores, lo que posee un impacto directo en la seguridad social, la profesionalización y la transparencia por parte de las empresas que proveen servicios de *delivery*. Asimismo, se presentan los principales ejes de avance que posee la industria a nivel internacional. Esto último contribuye a delimitar las fuentes de aprendizaje para la revisión de casos en torno a la relación entre empresas y trabajadores de *delivery*.

4.1 Formalización

El proceso de formalización de las y los trabajadores de Empresas de Plataformas Digitales (EPD) es uno de los temas más abordados por los actores entrevistados. El reconocimiento de la relación laboral es considerado uno de los nudos centrales para enfrentar las problemáticas que experimentan las personas que ejercen labores de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías a través de plataformas digitales. De este modo, la Ley N°21.431 es altamente valorada ya que permite el acceso a la seguridad social de las y los trabajadores, estableciendo reglas para reducir incentivos asociados al empleo precario. Sin embargo, se visibilizan nuevos

desafíos asociados a la fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo (DT) en materia de jornada laboral, relación contractual y remuneración de este segmento de trabajadores.

4.2 Transparencia

Un elemento esencial para fortalecer la relación entre empresa y los y las trabajadoras de *delivery* consiste en la transparencia de los procesos que configuran la cadena de valor. Para tales efectos, se requiere garantizar la existencia de un modelo algorítmico bajo principios de igualdad para no afectar las condiciones laborales de las y los trabajadores. Asimismo, resulta fundamental facilitar el acceso a información respecto a evaluaciones realizadas por los usuarios finales, contribuyendo a la retroalimentación para mejorar el desempeño de los y las trabajadoras. Por último, los actores entrevistados sugieren transparentar los valores que caracterizan a la industria, facilitando el ingreso de las y los trabajadores sobre la base de las exigencias que posee cada Empresa de Plataforma Digital (EPD), entre los cuales destaca la velocidad de entrega, el volumen de entregas realizado, la calidad de la atención o la resolución de conflictos con usuarios finales.

4.3 Impacto público

El crecimiento acelerado de la industria de plataformas digitales de *delivery* ha generado un impacto en términos laborales, sociales, ambientales y urbanísticos. Esto se ve reflejado en un aumento de la flota vehicular, un cambio en los modos de producción y una nueva modalidad de mediación entre empresa y usuario final. En este marco, las Empresas de Plataformas Digitales (EPD) han generado áreas de relaciones institucionales o departamentos de asuntos públicos con la finalidad de establecer nuevos canales de comunicación con las autoridades gubernamentales. Bajo este escenario, los actores entrevistados sugieren profundizar en los efectos que conlleva el cambio tecnológico en la logística del *delivery* así como la responsabilidad pública que recae en las empresas de plataformas digitales.

4.4 Fuentes de aprendizaje

Los actores entrevistados sostienen que los casos internacionales contribuyen a la comprensión de tres ejes de acción lideradas por las autoridades gubernamentales. En primer lugar, se destaca el proceso de regularización de las y los trabajadores de *delivery*, visibilizando experiencias en materia legal que han contribuido a normar la relación entre empresas y trabajadores. En segunda instancia, se sugiere profundizar en torno a la profesionalización de las y los trabajadores de plataformas digitales. Esta iniciativa ha sido materializada por medio del Marco de Cualificaciones Europeo, redefiniendo las barreras de ingreso y las competencias laborales requeridas para cumplir dichas labores. Finalmente, se sugiere explorar aspectos vinculados a la transparencia de la empresa, ofreciendo información respecto a los algoritmos utilizados para asignar rutas y la estructura de incentivos.

Capítulo 4:
Perfil del trabajador y la trabajadora de plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías en la Región Metropolitana

1. Introducción

El presente capítulo tiene por objetivo describir la situación general que viven los y las repartidoras en su quehacer laboral diario. Se abordan temas como las características del proceso de ingreso, expectativas de permanencia, motivación, capacitación, evaluación del desempeño y las competencias requeridas para realizar su labor.

Ampliando el análisis en torno a las competencias y habilidades requeridas para desempeñarse en la industria de plataformas digitales de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías. Para tales efectos, se realizaron tres grupos focales (*online*) a repartidores y repartidoras, contactados presencialmente en un punto de retiro de pedidos.

El procesamiento de datos se generó a través de una codificación de los relatos, categorizando los discursos en base a las temáticas abordadas por los y las participantes del estudio. Se identificaron relatos comunes a través de la frecuencia de discursos, favoreciendo la comprensión de los desafíos experimentados por los y las trabajadoras de aplicaciones de *delivery*.

2. El trabajo de repartidor/a

En la siguiente sección se da cuenta del marco en el cual el y la repartidora realiza su labor. En primer lugar, se profundiza sobre las bajas barreras de entradas que tiene el trabajo, y cómo éstas afectan su desempeño. En segundo lugar, se identifican las principales exigencias que los y las trabajadoras poseen al ejecutar su tarea. En tercer lugar, se presenta la formación que proveen las Empresas de Plataformas Digitales (EPD) para efectuar sus distintas labores.

2.1 Escasas barreras ingreso

Emerge en la conversación un consenso de que este es un empleo con bajas barreras de ingreso. Los y las participantes mencionan que se les solicitan: documentos de identidad vigentes, ser mayor de edad, certificado de antecedentes penales, en el caso de los que manejan vehículos deben presentar sus licencias actualizadas, y en el marco de la pandemia, los cuadros de vacunación al día. También señalan que luego de ingresar a trabajar se les exigen artículos asociados a la seguridad, dependiendo de su tipo de movilización, como: equipos de protección, cascos, rodilleras, señalización, luces, entre otros.

> *"...en mi caso a mí me solicitaron los papeles del vehículo, que tuviera mi nombre o no, que tuviera mi nombre, más que todo la licencia, los papeles como tal, el certificado y mi Rut fue lo que hay. La cuestión de las vacunas, porque en ese momento yo empecé, ya estaba la cuestión de la pandemia y fue eso, cinco o seis documentos fueron lo que me pidieron licencia, papeles, vehículo que lo que es padrón, certificado de conducción seguro y la vacuna fueron lo que me pidieron a mí, básicamente" (Participante Nº2, Grupo Focal Nº 1, 2022).*

En el marco del proceso de ingreso, algunos trabajadores y trabajadoras mencionan que en determinadas empresas se les realizaron pruebas asociadas a los contenidos vistos en las capacitaciones iniciales para acceder al trabajo. Esta práctica refiere a algo que se realizaba hace algunos años, pero que hoy en día eso ha cambiado.

El relato mayoritario de los y las participantes constata que se encuentran conectados en más de una aplicación a la vez. Esto se explicaría por las bajas barreras de entrada y la libertad generada por la naturaleza de la tarea. Adicionalmente, declaran que consideran una aplicación como principal y otra como un complemento, analizando cuál aplicación les genera mejores condiciones o se adapta mejor a sus necesidades y optando por la que más les convenga.

2.2 Exigencias de las empresas a las y los trabajadores

Se observa un consenso al interior de los grupos focales sobre la principal exigencia de este trabajo, se manifiesta en el relato de las y los trabajadores como "estar conectados permanentemente". Asimismo, surge de la conversación que el tiempo de conexión está asociado a incentivos y/o penalizaciones, y que ello además se relaciona con un impacto en su evaluación. En el caso de no cumplir con la conexión esperada, relacionada a mayor tiempo de conexión en horarios con mayor flujo de pedidos, el algoritmo comienza a desfavorecer a los y las repartidoras, perjudicando sus oportunidades de pedidos. En este sentido, se reconocen penalizaciones asociadas a menos pedidos e incentivos como "mejores pedidos" ofrecidos a los que tengan mayor conexión, presencialidad y pedidos acumulados.

Cabe destacar que los y las trabajadoras tienen libertad de conectarse cuando deseen y autonomía para decidir sobre sus horarios. Sin embargo, el problema emerge cuando esos horarios personales no responden a las necesidades de la empresa en términos de pedidos o de cantidad de horas, ya que se penaliza esa "libertad", reduciendo las oportunidades de trabajar. Este es un punto ciego para los y las trabajadoras, ya que si bien han identificado cómo funciona el sistema, no es un elemento que se transparente por parte de las empresas.

"Estar activo en la aplicación, porque si uno no está, no se activa, le baja la calificación, casi ya no le suena los pedidos, te bajan de lista. Porque eso es por lista, del uno al seis y, entonces fallas un turno y te bajan de una vez. Y, entonces, hay que estar activo pues en esas cosas, hay que estar pendiente de los turnos, hay que llegar media hora antes a los turnos. Y, sea la hora que es, si uno se accidenta tiene que hacer una pausa, pedir pausa para que ellos puedan saber que uno está accidentado y, entonces, ellos ahí le ponen la pausa de media hora" (Participante N°1, Grupo Focal N° 3, 2022).

Adicionalmente, hay participantes que declaran como una exigencia el uso de implementos de seguridad, pero no se menciona de manera significativa. Es fundamental indicar que los conocimientos y la sensibilización sobre seguridad vial son elementos observados como importantes por parte de los y las trabajadoras por la esencia de las actividades que se ejecutan. En este marco, algunos repartidores y repartidoras manifiestan que se les solicitan fotos para verificar que estén utilizando los implementos de seguridad. Un punto importante para relevar es que la naturaleza de las actividades desarrolladas no permite mayor control sobre esto, ya que el oficio es realizado en "solitario y en movilidad" por los y las repartidoras.

Es necesario subrayar que algunos repartidores/as mencionan que desde las empresas *delivery* se hace bastante hincapié en el uso que le dan a la marca, y de la imagen personal que los y las trabajadoras proyectan. En ese sentido, las y los trabajadores entienden que representan a una empresa, y que son embajadores de una marca.

2.3 Inexistente formación y escasa capacitación

El relato mayoritario de los y las participantes sobre las capacitaciones iniciales es que responden principalmente al uso de la plataforma (cualquiera sea). Asimismo, señalan que se realizan inducciones cada cierto tiempo para actualizar determinados conocimientos sobre las plataformas. No obstante, algunos participantes manifiestan que no tuvieron acceso a capacitaciones o inducciones, tampoco en el uso de la plataforma y que lo resolvieron aprendiendo de otros compañeros y compañeras.

> *"Si alguna vez hubo capacitación, no lo pongo en duda que alguna vez existiera, ya no existe. En la actualidad, por ejemplo, si tú entraras hoy día, por ejemplo, y mañana estuvieras en el supermercado trabajando, la mayor capacitación que vas a tener es acercarte a un shopper antiguo y preguntarle cómo lo hace, su experiencia. Que venga alguien de la empresa eso ya no, no sucede. Yo tuve una entrevista como la de Trinidad también, vía virtual, que fue una entrevista de media hora y "cabro, tal día anda a buscar tu polera, tu bolsa y empieza a trabajar cuando tú quieras". Y eso fue en el fondo " (Participante Nº5, Grupo Focal Nº 3, 2022).*

En esta línea, la visión predominante sobre las capacitaciones o procesos de formación es que son escasos en lo que respecta a proveer de conocimiento sobre las tareas que se ejecutan día a día. Es importante mencionar que algunos repartidores y repartidoras declaran que se realizan acciones específicas de capacitación que por ejemplo responden a eventos comerciales como el *Ciber Monday* o *Black Friday*. Bajo este marco, se puede desprender la idea de que la naturaleza de la tarea o de la relación laboral limita una posible formación o profesionalización. En este sentido, un repartidor grafica su expectativa de formación, manifestando que la posibilidad de acceder a otros desafíos en ese sistema de trabajo es difícil, dado que la tarea misma de repartidor/a no tiene una proyección lineal evidente, esto por los pocos espacios de desarrollo dentro de las empresas y por la simplicidad de la tarea.

En definitiva, es posible identificar que la capacitación o formación no es una temática del todo desarrollada para las personas que realizan este tipo de trabajo. Asimismo, no se observa un patrón en la capacitación que imparten las Empresas de Plataformas Digitales (EPD), ya que en algunos casos las y los trabajadores reciben capacitaciones e inducciones iniciales más precisas que abordan elementos que les permitir comenzar a trabajar, y otros casos, se reconoce que no han recibido capacitaciones o que estas han sido insuficientes y han tenido que resolver sus dudas por su cuenta.

3. Entrar y permanecer como repartidor/a en un contexto de falta de oportunidades

En este apartado se abordan aspectos asociados a la motivación de los y las participantes de los grupos focales por trabajar en las aplicaciones de *delivery*. Junto con ello, se profundiza en las expectativas que tienen respecto de este tipo de trabajo y su percepción sobre la estabilidad de este. Cabe señalar que emergen de la conversación ideas que generan consenso: la necesidad de tener ingresos económicos y el incentivo que significa un sistema de trabajo que no implica mayor complejidad.

3.1 Generación de ingreso de manera efectiva y con autonomía

La visión predominante sobre las motivaciones se encuentran asociadas a la generación de ingresos económicos rápidos, la autonomía y la posibilidad de complementar este empleo con otros, en un contexto de falta de oportunidades laborales. Es importante indicar que algunos participantes declaran que es un ingreso complementario a sus trabajos principales.

La pandemia, la crisis social y económica en Chile, sumado a la falta de oportunidades, generan un contexto en el que se enmarca el relato de los y las repartidoras sobre los factores que inciden en la permanencia en este empleo. La posibilidad de ordenar y hacer compras a domicilio en este periodo de confinamiento y de fricción social, generó mayor necesidad de contar con repartidores/as, generando así condiciones idóneas para que una cantidad importante de personas optara por este trabajo y permaneciera en él.

"Yo me metí porque había que pagar deudas en la mitad de pandemia, la pandemia empezó el 2020 y me metí al 2021. Había que pagar mucha deuda, a mi marido no le pagaban el sueldo, entonces había que generar algún ingreso, y una amiga estaba metida en Cornershop y ella me metió" (Participante N°3, Grupo Focal N° 2, 2022).

Hay consenso en que el oficio de repartidor/a, se considera como una actividad remunerada temporal, mientras se encuentra algún empleo relacionado al perfil o intereses laborales del trabajador o trabajadora. Además, los repartidores y repartidoras manifiestan que si bien esta definición fue parte de la premisa inicial al momento de su incorporación a las plataformas de *delivery*, este trabajo ha permanecido en el tiempo, en algunos casos transformándose en su ingreso principal y permanente. Esto, se encuentra asociado a las escasas posibilidades de tener trabajos relacionados a su perfil (falta de oportunidades) o bien porque el sistema de trabajo se ajusta a sus necesidades ya que les permite manejar tiempos, compatibilizar con otras actividades o responsabilidades y/u otros empleos.

Un segundo tema asociado a la motivación para acceder a este tipo de trabajo es la autonomía que ofrece el oficio de repartidor/a. El relato mayoritario de los y las repartidores se encuentra relacionado a que pueden establecer horarios con independencia, en caso que se requiera complementar con otro empleo, otras aplicaciones o emprendimientos personales. En ese sentido, es un trabajo que basa su funcionamiento en la libertad y autonomía de las y los trabajadores y trabajadoras. En ese marco, se presenta, por ejemplo, como una oportunidad para mujeres que son madres, el poder compatibilizar y conciliar el cuidado de niños y niñas con el empleo, sobre todo por la flexibilidad horaria y el propio manejo de los tiempos.

En definitiva, las principales motivaciones de los y las trabajadores se asocian a la necesidad de generar ingresos, ya sea de forma única o complementaria, con horarios y ritmos que son flexibles y autogestionados. Se considera este trabajo, por parte de los y las repartidoras, como algo simple, efectivo y con bajas barreras de entrada. Cabe destacar que si bien se considera como un trabajo complementario o temporal, este se va extendiendo en el tiempo, y se convierte en el único empleo e ingreso de la mayoría de los participantes.

3.2 Si bien no se pensaba como un trabajo estable, lo termina siendo

Como se mencionó en el apartado anterior, los y las participantes manifiestan que en un inicio pensaban el oficio como una oportunidad de complementar ingresos, de tener un trabajo transitorio, no obstante, el relato mayoritario que emerge en las conversaciones es que el trabajo de repartidor/a se ha transformado en un empleo permanente. En este sentido, se identifica que la mayor parte de los y las integrantes de los grupos focales llevan un par de años trabajando en las diversas aplicaciones de reparto. Sin embargo, algunos participantes declaran que han dejado de trabajar en periodos acotados de tiempo y se han vuelto a inscribir por decisión propia.

> *"Pasa que mi esposa cuando estaba en la pandemia, mi esposa es cuidadora de adultos mayores y como todos saben no había mucha seguridad de moverse en transporte público. Por lo tanto, tuve que buscar el medio para poder llevarle a la pega sin que sufriera mayor riesgo de contagio. Yo originalmente antes de esto era maestro de cocina en el casino de un colegio, pero por el tema de pandemia se cerró y yo me quedé con suspensión de contrato, tema conocido por todos. Y fue la solución que encontré yo para poder irla a buscar e ir a dejar al trabajo. Ahora, mientras tanto aprovechaba de trabajar y con el tiempo uno se va acomodando, yo empecé a encontrarle el gusto, conocí a las personas que con las que me desenvuelvo todos los días y me quedé" (Participante Nº2, Grupo Focal Nº 1, 2022).*

Las decisiones futuras sobre seguir o no en las aplicaciones se encuentran relacionadas con los cambios en las condiciones del trabajo. Es importante mencionar que un tema que les ha

afectado en sus condiciones laborales es la Ley N°21.431 y sus nuevos ajustes[17]. En esta línea, la visión predominante es que ha cambiado la forma de organizar el trabajo por parte de las Empresas de Plataformas Digitales (EPD), ya que el radio de acción hoy se ha modificado y eso implica que invierten más horas en traslados con menos retorno en ingresos, o también los tiempos de trabajo y descanso, que no han sido comunicados de la mejor manera. No obstante lo anterior, los y las trabajadoras valoran positivamente *"la estabilidad"* que entrega este trabajo, para entrar y permanecer con la posibilidad de elegir cuando salir.

En definitiva, se desprende de las conversaciones una reflexión sobre el modelo de negocio, la relación empresa y trabajador. Si se consideran los cambios en el mercado, este empleo se convierte en oportunidad para personas que tienen necesidades, que atraviesan una crisis o que buscan una oportunidad laboral con urgencia. Esto, condiciona el perfil, las expectativas para las empresas y las desafía a hacerse cargo de la realidad de esos trabajadores y trabajadoras.

3.3 Proyecciones de los y las repartidoras

Cabe destacar que las proyecciones de desarrollo profesional se encuentran relacionadas sobre cómo se ha considerado este trabajo: complementario/ temporal o empleo único. Para los y las trabajadoras que consideran este empleo como algo temporal, no hay expectativas de desarrollo profesional. En cambio, en el caso de los segundos, manifiestan más interés en poder realizar otro tipo de trabajo dentro de las empresas, relacionados con el sistema de reparto, atención al cliente, entre otros.

"...Mira , la verdad que uno siempre tiene como la esperanza de crecimiento. Igual he conocido gente que lleva mucho menos tiempo y que ha tenido como crecimiento y le han ofrecido cargos dentro de la empresa donde tiene mejores paga, el horario es totalmente diferente [..]Entonces, claro, uno tiene la esperanza de que, por el servicio que uno tiene, o sea, por el servicio que uno da de tanto tiempo, claro , uno tiene la esperanza de que !ay! ojalá se den cuenta y se fijen en el servicio que uno está prestando, que no es simplemente como el poder comprar y entregar así a tontas y a locas" (Participante N°2, Grupo Focal N° 2, 2022).

Se identifica de lo declarado por los y las repartidoras que las empresas tienen escasas o inexistentes opciones de desarrollo profesional para este oficio. Esto se podría explicar en el marco de la relación laboral que tienen con las empresas, ya que al ser considerados como trabajadores independientes no se observan intenciones de generar políticas de desarrollo profesional en este trabajo. La mayoría de los relatos asociados a las oportunidades laborales

17 De acuerdo con los dispuesto en la Ley N°21.431 en el Artículo 152 quáter S d) La determinación de la zona geográfica en que debe prestar servicios el trabajador, o bien la forma en que dicha zona se determinará. En caso de que dicha determinación quede a libre voluntad del trabajador, deberá consignarse en el contrato la forma y momento en que se deba notificar el territorio en donde se prestarán los servicios.

diferentes en aplicaciones de reparto están relacionados a procesos de selección externos, y no de promoción interna.

4. Competencias valoradas por los trabajadores y trabajadoras

La visión predominante al interior de los grupos focales es que el ser repartidor/a es un trabajo en el que no se requieren muchas competencias para ejecutar las distintas actividades asociadas a su labor. Asimismo, se identifica en el relato de que es un oficio que se realiza en solitario, que precisa el desarrollo de ciertas competencias y habilidades específicas. Las principales competencias que emergen en las conversaciones, ordenadas según el nivel de importancia para los y las participantes, son: comunicación efectiva, resolución de conflictos, seguridad vial, manejo del tiempo y manipulación de alimentos.

4.1 Comunicación efectiva

Existe consenso entre los y las participantes de que la principal competencia que se requiere para desempeñar el oficio, está asociada a las habilidades comunicacionales y el buen trato con el cliente. En este sentido, se sostiene al interior de los grupos focales que la comunicación con las personas es esencial, especialmente en el caso de los y las repartidoras que realizan compras por los clientes (*shopper*). Una parte importante de los relatos señalan que se representa al cliente en la sala de compra, requiriendo de comunicación efectiva y empatía para poder interpretar lo que se necesita.

> *"La comunicación es importante por esto como adicional trato de mandarles un mensaje, oye estoy a diez minutos. O trato, cuando me estaciono, porque hay veces que uno no puede estacionarse justo al frente del lugar donde está, donde está la entrega. Les escribo, estoy un poquito más adelante. Espérame 5 minutos o les digo estoy a 5 minutos. Estoy abajo o ahora baja. Estoy al frente porque no me puedo estacionar..." (Participante N°4, Grupo Focal N° 3, 2022).*

Cabe mencionar que hay participantes que indican que en diversas oportunidades existen malos tratos por parte de los clientes, y que es fundamental tener una comunicación fluida y efectiva para evitar conflictos. Esto, para librarse de una evaluación negativa que puede tener como consecuencia que bajen su calificación dentro de la aplicación o, en el peor de los casos, que los den de baja. En este sentido, los y las participantes manifiestan que esta es una presión a la cual se ven sometidos, ya que de acuerdo con su relato, en muchos casos no depende de ellos realizar una buena entrega. Como en el caso de la ausencia de un producto, que este no corresponda con su descripción o que se encuentre mal embolsado. No obstante lo anterior, son mal evaluados de igual forma.

4.2 Resolución de conflictos

En esta misma línea, la segunda competencia que las y los trabajadores indican necesaria es la resolución de conflictos. La visión predominante se centra en la necesidad de manejar de buena forma situaciones de crisis, asociadas a problemas con los pedidos, malos entendidos, malos tratos, entre otros. En este sentido, es fundamental la capacidad de reacción y toma de decisiones orientadas a resultados efectivos, ya que estas decisiones impactan por un lado el uso del tiempo, así como en la aceptación de pedidos y en el orden que estos deben tener para llegar de manera correcta a destino. Asimismo, debido a la naturaleza de la tarea, es imprescindible que las y los repartidores tengan la capacidad de tomar decisiones de manera autónoma y operativa, en el marco del logro de sus objetivos.

"Hay muchos problemas que hay que solucionar. Entonces yo voy, lo pago y el cliente no sale, es cliente falso. No contesta, el número de la casa no es y, entonces, uno habla con soporte. Soporte, te dice bueno, resuelve ahí, espera ahí y nosotros accederemos a la cancelación del pedido. Acceden a cancelar el pedido"(Participante N°1, Grupo Focal N° 3, 2022).

En esta línea, se constata del relato de los grupos focales que las aplicaciones de reparto no proveen de las herramientas necesarias para manejar de buena manera las situaciones de crisis. Los y las participantes manifiestan que no tienen vías de canalización para estas situaciones problemáticas, que traen como consecuencia una mala evaluación del cliente al repartidor y la repartidora. En este marco, se piensa como fundamental el gestionar situaciones de crisis con mayor soporte desde empresa en términos compensación, ya que en el caso de tener algún problema de gestión con las empresas, la evaluación completa del servicio recae en el o la repartidora sin posibilidad a réplica.

4.3 Seguridad vial

La seguridad vial es la tercera competencia identificada en los grupos focales, considerada como un elemento que es crítico para el desarrollo de la tarea de repartidor/a. La exigencia y demanda por el manejo eficiente de los tiempos transitando por las calles de las ciudades, hace de este tema un asunto necesario a abordar por el impacto individual y colectivo que puede tener[18]. En esta línea, un elemento que emerge de las conversaciones, es la existencia de competencia al interior de las aplicaciones respecto del tiempo en las entrega de pedidos, lo que genera un estrés mayor a la gestión del tiempo y la movilización para lograr esos objetivos.

> *"...hay que ser muy atento con el tránsito, porque a veces pueden pasar accidentes. Y porque uno va demorado o va con prisa, o el cliente está haciendo hincapié en el tiempo, cosa que hace más que todo de primordial la competencia de todo con las aplicaciones, es el tiempo y más que todo como maneje las aplicaciones de los pedidos, porque hay veces que el pedido nos llega y nos muestra que el pedido tiene hora" (Participante Nº3, Grupo Focal Nº 1, 2022).*

La cantidad de horas de trabajo es un elemento crítico y de tensión en la gestión del tiempo lo que impacta en el tipo de conducción que realizan las y los repartidores. Los estudios internacionales mencionan que esta necesidad de acumular y realizar más pedidos, genera estrés en la conducta de los repartidores (Todolí et al., 2020), lo que genera un impacto directo en la en la conducción, poniendo en riesgo su propia salud y seguridad y la de otros.

4.4 Gestión del tiempo

La cuarta competencia identificada en los grupos focales es la gestión del tiempo, ya que es relevante la capacidad de planificar los tiempos para desarrollar la tarea. Esta competencia se encuentra asociada al tiempo personal para organizar el trabajo, como también la coordinación con los otros actores involucrados en el proceso. Esto, se refiere a los supermercados, tiendas y la misma aplicación (en casos de repartidores que pagan con tarjetas de las empresas/ aplicaciones).

> *"(lo importante)... hacerte tú la disciplina de trabajo de decir "llego a las 8, llego a las 7, llego a la hora que sea, pero por 8 o 9 horas". Y partiste como algo temporal, como algo "sí, bueno, unas lucas por aquí, por allá", ahí te vas dando cuenta que podía hacer más plata, te vas dando cuenta que si le voy poniendo más disciplina puedes hacerte realmente, te puedes hacer un buen sueldo y así es como te vas metiendo en este sistema" (Participante Nº3, Grupo focal Nº 2, 2022).*

18 Experiencias en España (experiencia de formación para "riders") muestran la necesidad de generar iniciativas que fortalezcan la conciencia de la seguridad vial de los repartidores y repartidoras, y que entreguen conocimientos y herramientas para enfrentarla de mejor manera.

En esta línea, también se requiere planificar los horarios de trabajo que permitan cumplir con las metas que tanto la empresa como las y los trabajadores tienen para generar los ingresos presupuestados. La capacidad de autodisciplina para organizar los tiempos de trabajo impacta en la efectividad que este empleo reporta en cuanto a ingreso y evaluación de la empresa.

En síntesis, las competencias más relevantes son las que tienen relación con la capacidad de relacionarse y comunicarse con los clientes y resolver los conflictos. Por otra parte, es imprescindible en un trabajo de esta naturaleza la autodisciplina y gestión del tiempo para organizar el trabajo, y también encargarse y coordinar los tiempos de otros actores. En esta línea, la seguridad vial es una competencia fundamental que tiene impacto tanto en las y los repartidores como en el entorno.

Capítulo 5:
Visión empresarial de plataformas de servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes y mercaderías

1. Introducción:

El presente capítulo tiene por objeto analizar la visión que posee el sector empresarial respecto al crecimiento que ha experimentado la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. Para tales efectos, se establece una muestra de diez empresas asociadas a aplicaciones de *delivery* y gerentes de empresas intermedias, que contratan servicios de retiro, distribución y reparto de productos[19]. De este modo, se exploran los relatos comunes que emergen en función de las problemáticas que enfrenta la industria, las barreras que poseen los trabajadores y trabajadoras de *delivery*, y las competencias *adhoc* para cumplir las exigencias que establece el mercado de plataformas digitales.

El procesamiento de datos se establece sobre la base de una codificación de relatos, categorizando los discursos en base a las temáticas abordadas por las empresas entrevistadas en el marco del estudio. La recopilación de información se efectuó a través de entrevistas semi-estructuradas, organizadas a través de preguntas guías en torno a los procesos que configuran el servicio de *delivery* proporcionado por la industria en la Región Metropolitana.

2. Problemáticas en la industria del *delivery*

La siguiente sección sintetiza los problemas comunes que experimentan las empresas que forman parte de la cadena de valor para la implementación de servicios de *delivery* de productos. Para tales efectos, se analiza la relación que existe entre aplicaciones, empresas intermedias y los y las repartidoras (*riders*), lo que visibiliza las dificultades que posee dicha industria a partir de la visión de las empresas. Las temáticas más abordadas por el sector empresarial giran en torno a la implementación de la ley 21.431, la resolución de controversias y la pérdida de control respecto a la calidad del producto.

2.1 Relación entre aplicaciones y empresas intermedias

A partir del COVID-19, es posible evidenciar un aumento sostenido de empresas intermedias que comienzan a vender productos a través de aplicaciones de *delivery*. Sin embargo, la masificación del *e-commerce* ha generado problemas entre Empresas de Plataformas Digitales(EPD) y empresas intermedias que elaboran el producto. Uno de los ejes temáticos más visibilizado consiste en el costo de las comisiones asociados al servicio de *delivery*, lo cual ha incentivado un mercado incipiente de aplicaciones de *delivery* locales o la creación de aplicaciones autogestionadas por empresas intermedias.

19 El criterio central de la muestra consiste en empresas vinculadas a Plataformas Digitales de Trabajo (PDT). En este marco, el estudio contempla la participación de aplicaciones de *delivery* y empresas intermedias que elaboran productos para su distribución en la Región Metropolitana.

> *"Nunca habíamos trabajado con ninguna aplicación. No las necesitábamos porque el público llegaba solo y estar pagando comisiones no me hacía sentido. Pero cuando empezó la pandemia el país cerró y la gente no podía salir (...) El tema del delivery mete mucho miedo por los costos. Todas las aplicaciones que trabajan por delivery llámense Uber, Rappi, Pedidos Ya o Didi, manejan una comisión en torno al 30% de la venta bruta" (Entrevista Nº2, 2022).*

La integración digital de sectores asociados al comercio, gastronomía, *retail*, supermercados y servicios ha contribuido a la proliferación de las aplicaciones de *delivery*. En esta línea, las pequeñas empresas que proveen servicios poseen un relato común respecto a la incertidumbre que genera la posibilidad de aumento de los costos de comisión producto de factores asociados a la implementación de la Ley Nº21.431 tales como la formalización de los *riders*, la inversión en Equipos de Protección Personal (EPP) y la dificultad para proveer servicios de *delivery* en diversas aplicaciones de forma simultánea.

2.2 Resolución de conflictos

En la práctica, las controversias que se generan durante el servicio de *delivery* son canalizadas a través de medios no presenciales tales como: buzón de usuario, chat virtual y páginas web de las aplicaciones. En definitiva, existe un relato común respecto a la dificultad que posee la industria para resolver problemáticas que estén asociados a la entrega del producto. Un ejemplo común consiste en el rechazo de ventas, lo cual puede deberse a causas ajenas a la empresa que afectan al usuario final. En este marco, las empresas intermedias no cuentan con canales personalizados para identificar los motivos del rechazo y resolver controversias en función de la responsabilidad de la repartidora o el repartidor, la aplicación de *delivery* y/o la empresa intermedia.

> *"Mi contraparte es un call center. Es muy claro que ellos tienen un protocolo que seguir. Tu reclamas por una venta no reconocida y te piden medios probatorios. Yo antes de embolsar una venta le saco foto, pero eso no es un medio probatorio (...) Ellos me piden un video y yo no tengo la capacidad con una fila que me llega hasta afuera de estar filmando el pedido "x" que están preparando. Acá la línea de atención al cliente es muy fuerte. Entonces si hago eso termino interrumpiendo el proceso porque luego llega el motorista a buscar el pedido" (Entrevista Nº8, 2022).*

Bajo este contexto, es posible establecer diferencias dentro del mercado de las plataformas digitales. Las empresas multinacionales[20] poseen un protocolo de alta rigidez para la resolución de conflictos. La comunicación con las empresas intermedias se da principalmente a través de

20 Si bien existe en un consenso respecto de la rigidez de los canales de resolución de conflicto, los entrevistados coinciden en las empresas multinacionales de aplicaciones de *delivery* generan menor grado de incidencias respecto de las aplicaciones de *delivery* locales.

chat o *call center* situados dentro de la misma aplicación de *delivery*. Por otra parte, las empresas locales poseen ejecutivos de atención dedicados a la resolución de conflictos. De este modo, las aplicaciones emergentes poseen un mayor grado de flexibilidad para resolver problemas asociados al rechazo de pedidos, integrando canales telefónicos personalizados para identificar causas y proponer soluciones para mejorar la satisfacción de los usuarios finales.

2.3 Implementación de la Ley Nº21.431

En general, las aplicaciones de *delivery* entrevistadas no emitieron juicios respecto a la implementación de la Ley 21.431 que regula el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. Sin embargo, existe un consenso respecto a la importancia que tendrá el diseño del reglamento para resolver aspectos asociados a la interpretación del marco regulatorio[21]. En lo que respecta a los efectos de la ley, se visibilizan relatos que argumentan el posible encarecimiento del servicio de *delivery*, la disminución de la flota de *riders* debido a la formalización laboral, y la imposibilidad de los trabajadores para utilizar múltiples plataformas durante la jornada de trabajo.

> *"Yo cuando vi la ley de verdad me generó rabia y enojo porque fue como, no pueden estar tan desconectada de la comunidad. El otro día calculamos, sacábamos los cálculos. Creo que la masa repartidora debe estar entre doscientos y trescientos mil más o menos en Santiago, por ahí. Si tú haces que cada aplicación contrate a los suyos, creo que dejas al setenta por ciento sin trabajo. Y me acuerdo de que había hecho el ejercicio. Si yo aseguraba a toda mi flota activa de repartidores que hacían desde treinta pedidos al mes y pasaba a pagar por todos los costos que indica la ley, creo que eran hasta trescientos sesenta millones de pesos en el escenario más grande" (Entrevista Nº3, 2022).*

En definitiva, se evidencia una disconformidad implícita respecto al contenido de la Ley Nº21.431. Si bien todas las empresas (tanto aplicaciones de *delivery* como empresas intermedias) consideran relevante promover la seguridad social de los y las *riders*, existe una visión común respecto a que la regulación no contribuye al desarrollo de la industria, restringiendo la flexibilidad que poseen los y las repartidoras para organizar sus horarios de trabajo y la cantidad de aplicaciones en las que realizarán servicios de *delivery*. Sin perjuicio de lo anterior, el diseño del reglamento se convierte en un instrumento esencial para resolver los vacíos que existen en la ley, promoviendo la libertad de los y las *riders* y resguardando su derecho a la seguridad social.

21 Al momento de la realización de las entrevistas aún no se había implementado el reglamento.

2.4 La Calidad del producto

Una problemática específica de las empresas intermedias consiste en la capacidad de resguardar la calidad del servicio proporcionado. Si bien el uso de aplicaciones de *delivery* contribuye a acortar la distancia entre la empresa y los usuarios finales, la intermediación de los y las *riders* genera la desaparición de la empresa durante la última milla. En otras palabras, el proceso asociado a la entrega del producto recae en el o la repartidora, similar al rol que posee el garzón al momento de entregar una orden en el restaurante. Por lo tanto, las empresas pierden el control sobre el servicio, afectando la imagen en la medida que se genera una experiencia negativa durante el transporte y/o entrega del producto al usuario final.

> *"El problema es que andan apurados [los repartidores] porque ganan por despacho. Yo creo que no están entrenados para llevar productos que requieren cuidados. O sea, un pastel no puede andar corriendo porque se desarma (...) Antes llevaban un pedido, pero ahora si aparece otra solicitud del mismo local la agarran, pero en la mochila no puedes poner dos tortas. Al final el producto llega todo desarmando y el cliente termina culpando a la empresa que elaboró el producto" (Entrevista N°1, 2022).*

Bajo este escenario, se desprende la necesidad de avanzar hacia la especialización de los y las *riders* por tipo de sector productivo. Por ejemplo, el transporte de productos asociados a la repostería requiere un tratamiento distinto al *delivery* de supermercados. Por lo tanto, el proceso asociado a la entrega del producto se convierte en una problemática común para ciertos segmentos de empresas intermedias. Además, existen aplicaciones de *delivery* que facilitan la integración digital de las empresas intermedias[22], contribuyendo al diseño de aplicaciones propias y otorgando mayor autonomía a la etapa de *delivery* de productos. Sin embargo, en estos casos la responsabilidad por fallas del producto recae totalmente en la empresa intermedia.

22 Una de las empresas que realiza este tipo de servicios es "Justo", la cual proporciona la tecnología requerida a través del diseño de aplicaciones y/o página web para establecer un nexo directo entre la empresa intermedia y el cliente final. De este modo, se promueve la utilización del *e-commerce*, externalizando el servicio de *riders* a nivel local.

3. El cierre de brechas en la industria de las aplicaciones de *delivery*

La siguiente sección analiza las brechas que poseen las y los trabajadores de Empresas de Plataformas Digitales (EPD) en la Región Metropolitana. Para tales efectos, se exploran las barreras que poseen las y los repartidores durante la ejecución de procesos asociados al retiro, distribución y reparto de productos. En este marco, la identificación de dichas brechas se realiza a través de la búsqueda de discursos comunes por parte de las empresas intermedias y aplicaciones de *delivery* que forman parte de la muestra. De este modo, los insumos contribuyen a visibilizar las competencias requeridas por los trabajadores y trabajadoras, diferenciando distintas exigencias del mercado laboral en base del modelo de negocio que poseen las distintas empresas de aplicaciones de *delivery*.

3.1 Brecha digital en el uso de Tics

El servicio de *delivery* inicia con la toma del pedido, generando un acuerdo entre el usuario y la empresa intermedia. Una vez realizado el pedido, será responsabilidad de repartidor o repartidora aceptar la ruta para retirar el pedido. En este marco, las empresas coinciden en la existencia de repartidores/as con brechas en torno al uso de aplicaciones tecnológicas, lo cual se evidencia debido a las múltiples consultas realizadas por el o la *rider* a la empresa intermedia una vez aceptado el pedido[23]. En definitiva, el manejo de aplicaciones digitales se convierte en una exigencia básica para desempeñarse en la industria del *delivery*.

> *"Muchas veces se ve gente poco preparada. Es decir, no tienen conocimiento para resolver un problema, tampoco saben cómo se maneja la aplicación de forma correcta para dar feedback a un cliente. Muchas veces andan perdidos, no saben. Te preguntan a ti, mira esto, sabes qué significa, son gente que a lo mejor es muy nueva en el rubro o quizás hay bastante rotación. No veo que haya alguien detrás que los haya formado o les haya hecho un filtro, sencillamente abren una cuenta y arrancan" (Entrevista N°9, 2022).*

A partir de lo anterior, existe un relato común respecto a la necesidad de fortalecer los procesos de inducción de las y los *riders* que ingresan a la industria del *delivery*. Si bien algunas empresas de aplicaciones poseen mecanismos de inducción digital, los y las repartidoras suelen utilizar múltiples aplicaciones de manera simultánea para aumentar su remuneración. En consecuencia, el conocimiento en torno al uso de aplicaciones de *delivery* se convierte en una ventaja comparativa para desempeñar labores de *rider*, optimizando tiempos en torno a la aceptación de pedidos y la interacción inicial con las empresas intermedias.

23 De acuerdo con el capítulo N°1, se evidencian bajas barreras de ingreso para ejercer labores de *riders* en la industria del *delivery*. En la mayoría de los casos, las y los trabajadores sólo deben contar con un celular y crear una cuenta para iniciar labores de *rider* en la Región Metropolitana.

3.2 Brechas socioemocionales

La segunda etapa consiste en la espera de las y los *riders* mientras las empresas intermedias realizan la elaboración y/o preparación del producto. Uno de los problemas más frecuentes durante este proceso consiste en la impaciencia de las y los trabajadores durante la "espera" del producto. En la práctica, el aumento del tiempo de espera genera un malestar en el o la repartidora, provocando un conflicto que se traduce en reclamos, rechazo de pedidos y/o una conducción imprudente para recuperar el tiempo perdido. En este marco, las aplicaciones que poseen Key Performance Indicator (KPI) focalizados en la velocidad de la entrega generan un mayor grado de tensión en la relación que se establece entre *riders* y empresas intermedias durante la recepción del producto.

> *"Mi experiencia con los riders es bien diversa. A veces hay que esperar más tiempo por un producto que debe ser horneado. Ahí te puedes encontrar con riders que te dicen que no hay problema y esperan con tranquilidad. Pero hay otros que casi que te insultan porque dicen que los haces perder tiempo. Por lo tanto, en la recepción es donde se genera la mayor cantidad de problemas (...) Yo sé que hay aplicaciones que apuntan a tener el tiempo de reparto más rápido, eso incentiva a que el repartidor te presione para que saques su pedido antes que los otros" (Entrevista N°1, 2022).*

Un elemento que favorece el proceso de espera y recepción del producto consiste en el desarrollo de habilidades transversales. El aprendizaje de competencias conductuales asociadas a la tolerancia, la empatía, el respeto y la paciencia contribuyen a mejorar la relación con la empresa intermedia que provee el producto. De este modo, el cierre de brechas durante este proceso contribuye a mejorar la relación entre los y las trabajadoras. Por otra parte, resulta esencial que las empresas intermedias logren dimensionar la demanda, evitando un tiempo de espera prolongado y la aglomeración de los y las *riders* al ingreso de las instalaciones de la empresa.

3.3 Brechas durante el transporte del pedido

La etapa de distribución de productos es considerada una de las fases más críticas para las aplicaciones de *delivery* y empresas intermedias. En este proceso, el o la *rider* debe interactuar con los usuarios de la vía, respetar las normas del tránsito y estar alerta al entorno con la finalidad de trasladar el producto en las mismas condiciones en las que fue proporcionado. Bajo este escenario, las empresas consideran esencial que los y las repartidoras posean conocimientos de seguridad vial para evitar situaciones de accidentabilidad en la vía pública[24]. En esta línea, existen aplicaciones que han comenzado a promover procesos formativos para la regularización de licencias de conducir, acceso a cursos de seguridad vial y estrategias de autocuidado para la conducción de vehículos motorizados en nivel urbano.

"El tema de la imprudencia es una cosa bastante común desde el apogeo de los repartidores. Bueno, yo lo atribuyo también a una conducta cultural porque yo he viajado por Sudamérica entonces conozco como se maneja en otros países. No existen los semáforos, las esquinas son del más rabioso o el más salvaje. Entonces eso se está convirtiendo una cosa habitual por aquí (...) Los que manejan moto para repartir comida son generalmente personas extranjeras, su aprendizaje sobre las normas viales son diferentes a las que rigen acá" (Entrevista N°7, 2022).

Uno de los factores que determina esta brecha consiste en la baja educación respecto a las normas de seguridad vial. Las empresas del estudio consideran fundamental el cierre de brechas a través de la formación de valores tales como el respeto, la solidaridad y la tolerancia durante la conducción realizada por los y las repartidoras que ejercen labores de transporte. Bajo este escenario, resulta esencial promover espacios de aprendizaje para los segmentos de *riders* extranjeros que desconocen las reglas de tránsito nacionales, fortaleciendo la empleabilidad de las y los trabajadores para optimizar las labores de transporte y cuidado del producto solicitado por el usuario final.

24 Cabe señalar que el traslado del producto se puede realizar caminando, en transporte público, en bicicleta, motocicleta o automóvil. Por lo tanto, cada una de estas formas implica una exposición distinta a peligros en la vía pública que deben aprendidos a través de conocimiento en seguridad vial.

3.4 Brechas en la atención al cliente

El servicio de *delivery* finaliza una vez que el usuario recibe el producto elaborado por la empresa intermedia a través de la o el *rider*. Tanto aplicaciones de *delivery* como empresas intermedias que preparan el producto sostienen que la experiencia del usuario final se ve favorecida en la medida que el o la repartidora logra desarrollar competencias centradas en la amabilidad, respecto y cordialidad. Bajo este escenario, las aplicaciones que poseen KPI asociados a calidad del servicio generan incentivos para que los y las *riders* busquen una calificación positiva por el trabajo realizado. En algunos casos, las aplicaciones de *delivery* consideran igualmente la experiencia que se genera entre el o la *rider* y la empresa intermedia, incentivando la calificación para premiar la calidad del trabajo realizado por los y las *riders* durante los procesos de interacción.

> *"Si el cliente califica su experiencia en línea puede inclinar la balanza hacia algún lado. Si el repartidor entrega el delivery de muy buena manera y te dice una buena frase o te es grata su presencia, inclina la balanza hacia el lado positivo. Y puede que al final la experiencia mejore. La experiencia final del cliente muchas veces depende de un detalle para que sea buena o mala. Y cuando es buena, es extremadamente diferente de cuando es mala, porque si es buena a lo mejor neutralizas un problema, pero cuando es mala intensificas un conflicto y el cliente muchas veces se lo puede tomar como algo personal" (Entrevista N°4, 2022).*

De acuerdo con el relato de las empresas, la principal brecha identificada durante la fase de entrega consiste en el bajo nivel de comunicación efectiva y una escasa habilidad de atención de usuarios. Por una parte, la comunicación con el usuario resulta esencial para mejorar la satisfacción del servicio. Esto abarca el rango de habilidades que permiten resolver conflictos asociados al estado del producto y/o calmar la ansiedad del usuario en caso de retraso del producto. Mientras tanto, las competencias centradas en la atención a usuarios contribuyen a mejorar la imagen de la empresa intermedia. El desarrollo de este tipo de competencias posee una alta valoración por parte del usuario final, lo cual contribuye a la fidelización de la aplicación de *delivery*, la satisfacción con la empresa intermedia y la posibilidad de mejorar la propina del o la *rider*.

4. Reflexiones en torno a los oficios de la Industria

La cuarta sección presenta las reflexiones realizadas por las Empresas de Plataformas Digitales (EPD) en torno a reconfiguración de oficios a partir del auge del *e-commerce* y la masificación del servicio de *delivery*. Si bien no existe un consenso respecto a los perfiles de cargo existentes, se identifican un conjunto de competencias claves para el desarrollo de funciones vinculadas al retiro, distribución y reparto de productos.

4.1 Oficios en la industria del *delivery*

Dada las características del *e-commerce*, la industria del *delivery* posee un número reducido de oficios, simplificando los procesos a través del uso de Tecnologías de Información (Tics). Bajo este escenario, la figura de la o el *rider* emerge como el oficio principal de la industria. Sin embargo, el modelo de negocio de las aplicaciones requiere la participación de otros actores que forman parte de la cadena de valor. En esta línea, el estudio sintetiza los oficios comunes identificados por el sector empresarial.

4.1.1. Repartidor/a (rider): actúa como intermediario entre la empresa que provee un servicio y el usuario final. Su función principal consiste en entregar el producto en las mismas condiciones en las que fue proporcionado. Este perfil posee un alto grado de versatilidad ya que cada aplicación de *delivery* establece exigencias distintas en función a su modelo de negocio. Sin embargo, las barreras de entrada para acceder a este tipo de trabajo son mínimas, lo cual genera una paradoja ya que existen exigencias específicas, pero no se establecen competencias *adhoc* para postular a las aplicaciones de *delivery* existentes en la industria.

4.1.2 Comprador/a (shopper): el objetivo del perfil está asociado a la realización de compras requeridas por el usuario final. Por lo tanto, entre sus funciones está la selección de los productos, la gestión de pago a la empresa intermedia y el transporte de la mercadería. Para algunas empresas, este oficio corresponde a un *rider* con mayor cantidad de funciones claves. Sin embargo, su diferenciación obedece a la especificidad de las tareas para un sector productivo determinado. Dado lo anterior, existe una amplia gama de empresas intermedias que han comenzado a utilizar el perfil de shopper para autogestionar el *delivery* de productos.

4.1.3 Despachador/a: este oficio es propio de las empresas intermedias que elaboran el producto. La función del despachador está abocada a generar la entrega de la mercancía a el o la *rider*. Debido al aumento de la compra por aplicaciones de *delivery*, las empresas intermedias se han visto en la obligación de redirigir personal en las áreas de retiro, permitiendo la fluidez de la entrega de pedidos. Entre las funciones del perfil se encuentra la coordinación con el o la *rider*, la revisión de códigos de los pedidos y la utilización de medios de verificación para demostrar el estado en el que se entrega el producto[25].

25 En determinados casos el despachador se encuentra a cargo de apagar la aplicación de *delivery* bajo el supuesto de un aumento de demanda que afecte la cadena de producción de la empresa.

4.1.4 Atención a clientes: a partir del aumento de las incidencias generadas durante el servicio de *delivery*, las Empresas de Plataformas Digitales (EPT) han incorporado un perfil dedicado a la atención de clientes para resolver diversos problemas administrativos, de accidentabilidad o respecto a la devolución de productos. Si bien el perfil está orientado a la atención de empresas intermedias, existen aplicaciones que poseen canales presenciales de atención a usuarios finales, reforzando el servicio de postventa realizado por las empresas de *delivery*.

4.2 Competencias valoradas por el sector empresarial

A partir de las brechas identificadas durante la revisión de los procesos que engloban el servicio de *delivery*, se sintetizan las competencias laborales más mencionadas durante la fase de entrevistas. Considerando las características que posee la industria, las empresas entrevistadas tienen una visión compartida respecto a la necesidad de establecer un set de competencias mínimas para ejercer labores de *delivery*. Esta aproximación facilita la configuración de oficios sobre la base de las exigencias del mercado laboral y los requerimientos que poseen las aplicaciones de *delivery* para ejercer labores de transporte de productos.

4.2.1 Alfabetización digital: consiste en la aptitud de las y los trabajadores para llevar a cabo diferentes labores a través de un canal digital. Asimismo, la alfabetización conlleva la capacidad de comprender y utilizar de forma eficiente las herramientas tecnológicas. De este modo, el manejo de aplicaciones de *delivery* se convierte en un elemento básico para optimizar las funciones desarrolladas por el o la *rider*, facilitando tareas que implican la coordinación con usuarios finales y/o empresas intermedias. En la actualidad este tipo de habilidades no son requisitos para iniciar labores de *delivery* lo cual conlleva a la generación de brechas durante la ejecución de funciones en torno al retiro de pedidos según su familiaridad con dichas tecnologías.

4.2.2 Responsabilidad: dada las características de la industria, la "responsabilidad" es una de las habilidades transversales más valoradas por las Empresas de Plataformas Digitales (EPD). Esto implica dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con las empresas en el marco de las exigencias que poseen las aplicaciones de *delivery* tales como mantener el sistema GPS prendido, cumplir con la entrega que fue previamente aceptada, y comunicar a la empresa cualquier situación que afecte el transporte del producto. El cumplimiento de las tareas asociadas al oficio impacta positivamente en la valoración del usuario, la generación de propinas y el cumplimiento de indicadores que forman parte del modelo de negocio de las aplicaciones de *delivery*.

4.2.3 Seguridad vial: este tipo de competencias están vinculadas al uso de protección personal, la correcta aplicación de las normas del tránsito para conductores de vehículos motorizados y la formación de valores en torno a la convivencia vial. La valoración sobre conocimientos de seguridad vial posee un doble objetivo. Por una parte, contribuye al autocuidado de las y los trabajadores que realizan labores de transporte en zona urbana. Asimismo, las habilidades de conducción de vehículos motorizados promueven el traslado seguro del producto, evitando su desplazamiento durante el trayecto. Lo anterior facilita la entrega del producto en las mismas condiciones en las que fue elaborado.

4.2.4 Presentación personal: las empresas intermedias que entregan el producto a los y las repartidoras consideran esencial promover espacios formativos que contribuyan a mejorar la presentación personal de las y los trabajadores de retiro, distribución y/o reparto de productos. Esta preocupación surge debido a que las y los *riders* son el intermediario final entre el usuario y la empresa. Por lo tanto, aspectos como la higiene y la vestimenta se convierten en elementos que generan confianza, mejorando la experiencia de las y los usuarios y la imagen del producto elaborado por las empresas intermedias.

4.2.5 Comunicación efectiva: consiste en la habilidad de las y los trabajadores para transmitir información de la forma más comprensible para el usuario final. Este tipo de competencias resulta esencial para mejorar la interacción entre los y las repartidoras y empresas intermedias durante la espera del producto. Asimismo, la comunicación efectiva favorece la vinculación entre el o la *rider* y el usuario final, proporcionando información respecto al tiempo de demora, la llegada del pedido y/o la presencia de problemas durante el transporte del producto.

4.2.6 Resolución de conflictos: dado que las aplicaciones de *delivery* cumplen un rol intermediador entre el usuario final y la empresa intermedia, los y las *riders* se encuentran expuestos a la generación de reclamos por el retraso de pedidos y/o el desperfecto de los productos. En este marco, las habilidades para identificar soluciones a disputas generadas por el usuario resultan esenciales para el funcionamiento del *delivery*. Por lo tanto, la resolución de conflictos es considerada un elemento crítico para el desempeño de los y las *riders* y principalmente para perfiles de "atención al cliente", el cual tiene por objetivo resolver las incidencias que se generan en el marco del servicio.

Capítulo 6:
Brechas y planes formativos del trabajador y la trabajadora de plataformas digitales, servicios de retiro, distribución y/o reparto de bienes

1. Introducción

El presente capítulo establece una propuesta de planes formativos para avanzar hacia la nivelación de brechas entre diversos trabajadores asociados a la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. Para tales efectos, se profundiza en la fisionomía de los denominados perfiles ocupacionales sobre la base del enfoque por competencias, identificando competencias, actividades claves y criterios de desempeños a partir de relatos generados en capítulos previos[26]. En este marco, el siguiente apartado profundiza las Unidades de Competencia Laboral (UCL) de los siguientes perfiles: a) repartidor/a (*rider)*; b) agente de atención virtual, c) comprador/a en tiendas (*shopper)*; d) despachador/a y, e) preparador/a de pedidos.

Posteriormente, se presenta la traducción formativa de los perfiles ocupacionales, elaborando planes formativos sobre la base de las Unidades de Competencias Laborales (UCL) facilitando la modularización de los contenidos para promover la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras que forman parte de la cadena de valor en los procesos de retiro, distribución y reparto de servicios. En definitiva, el producto central del presente capítulo consiste en la entrega de cinco planes formativos elaborados en base a las definiciones técnicas establecidas por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), contribuyendo a extender la oferta de capacitación para nuevos segmentos de trabajadores y trabajadoras pertenecientes a la industria del *delivery*.

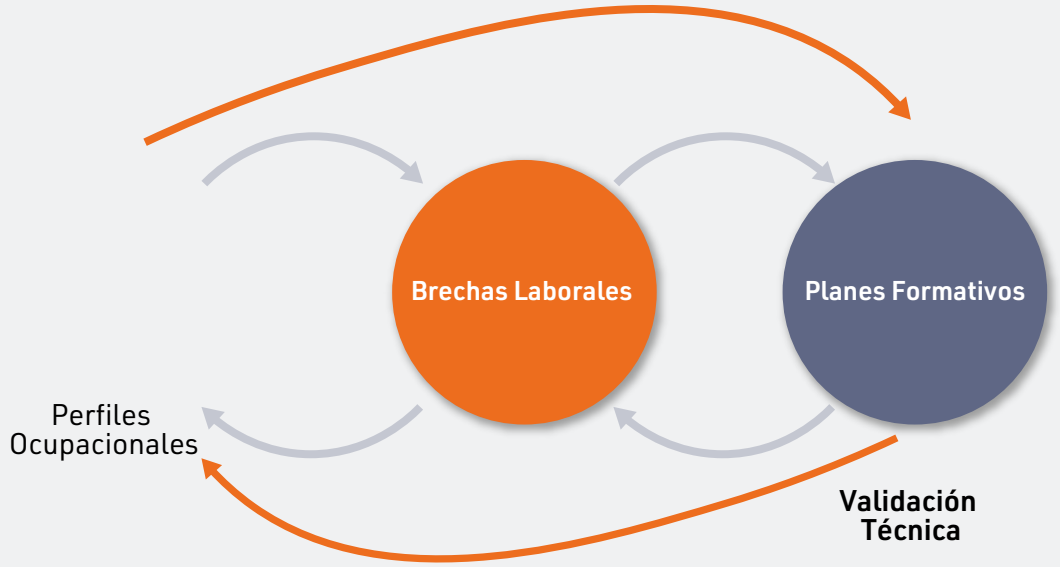
Finalmente, el capítulo realiza un análisis de brechas a partir del desempeño de las y los trabajadores de la industria del *delivery*. Para tales efectos, el estudio sintetiza las competencias laborales más abordadas por las aplicaciones de *delivery* y empresas intermedias entrevistadas durante el proceso de validación de los perfiles ocupacionales. En este marco, se profundiza el rol que poseen las siguientes competencias: a) comunicación, b) resolución de conflictos, c) resiliencia y tolerancia al estrés, por último, d) responsabilidad laboral y ética.

2. Metodología de trabajo

El propósito de este apartado es la elaboración de planes formativos para contribuir al aprendizaje de las y los trabajadores que ejercen labores de retiro, distribución y reparto de bienes o servicios. Para tales efectos, se establece una búsqueda de "perfiles ocupacionales" vinculados a la industria del *delivery*. En esta línea, se realiza una búsqueda de fuentes secundarias, la cual fue complementada a partir de las entrevistas realizadas a aplicaciones de *delivery* y empresas intermedias.

26 La identificación de perfiles se establece a partir de la realización de entrevistas a trabajadores y trabajadoras, empresas intermedias y aplicaciones de *delivery* en la Región Metropolitana.

Figura Nº5 **Estrategia para elaboración de planes formativos**



Fuente: Elaboración propia (2023).

Una vez finalizada la definición de perfiles, se efectúa la traducción formativa de las unidades de competencias laborales, modularizando los aprendizajes esperados para la elaboración de planes formativos. En esta línea, se realiza una validación metodológica de los planes formativos a través de entrevistas a jefes de operaciones, supervisores y trabajadores con experiencia en el desarrollo de los oficios que componen la industria del *delivery*. Por último, se analizan las brechas laborales que poseen las y los trabajadores del sector, analizando las competencias más valoradas por el sector empresarial para su desempeño. Estos insumos forman parte de los módulos para promover la nivelación de brechas.

3. Perfiles ocupacionales

El proceso de elaboración de "perfiles ocupacionales" se desarrolla sobre la base de las definiciones técnicas establecidas por la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora). En este marco, se realiza una descripción general de los perfiles, detallando modalidad de evaluación y las Unidades de Competencias Laborales (UCL) que estructuran el perfil. Cabe señalar que el diseño de perfiles cuenta con la validación técnica de empresas y trabajadores que forman parte de la industria del *delivery*, contribuyendo al desarrollo de estrategias tripartitas para la creación de nuevos perfiles ocupacionales.

3.1 Repartidor/a (*rider*)

Propósito: distribuir al consumidor final, artículos y productos adquiridos por medio de venta electrónica, de acuerdo con los tiempos establecidos en aplicación electrónica de intermediación de comercio y reparto, normas de seguridad vial, protocolos de seguridad sanitaria y protección de datos.

Ámbito Ocupacional: los y las repartidoras de entregas inmediatas se desempeñan como trabajadores y trabajadoras independientes que prestan servicios a una o más empresas de intermediación de comercio y reparto, las cuales operan a través de una plataforma virtual, compuesta por una aplicación para dispositivos móviles. Las y los repartidores aceptan en la aplicación de la empresa, la recepción del pedido, tramitan la orden y lo recogen del comercio, para su entrega en persona al consumidor final en un tiempo definido. Los y las *riders* cuentan con un medio de transporte propio (bicicleta, motocicleta o automóvil) y realizan el servicio de entrega a domicilio, principalmente en zonas urbanas, de artículos y productos adquiridos vía electrónica.

Las personas que ejercen este perfil trabajan sin supervisión directa, bajo un sistema de clasificación donde se mide el rendimiento de cada repartidor o repartidora, de acuerdo con las variables determinadas por cada empresa que pueden asociarse a promedios de pedidos por hora, horas totales de prestación de servicios, porcentaje de pedidos aceptados, entre otros. El repartidor o repartidora trabaja también en ocasiones como "comprador/a" recibiendo una lista de compras, eligiendo los artículos y llevándolos a su destino final. Dependiendo del comercio, pueden recibir pagos en efectivo.

3.2 Comprador/a (*shopper*)

Propósito: preparar los artículos y productos adquiridos por medio de venta electrónica, para entrega a un cliente final de acuerdo con los tiempos establecidos en aplicación electrónica de intermediación de comercio y reparto, protocolos de seguridad sanitaria y protección de datos.

Ámbito ocupacional: los y las compradoras aceptan pedidos de compras en tiendas o mercados a través de aplicaciones de empresas de intermediación de comercio y reparto. A través de la aplicación obtienen lista con todo lo que el cliente necesita, buscan y recolectan los productos, en caso de no tenerlo se contactan directamente con la persona para preguntar si lo reemplazan o lo cancelan. Luego, procesan pedidos a través de la caja y empacan los artículos al momento de pagar, finalmente pasan los pedidos a un repartidor/a designado/a para la entrega. El o la compradora puede desempeñarse al mismo tiempo como repartidor/a.

3.3 Preparador/a de pedidos

Propósito: preparar en la bodega de la empresa, los pedidos adquiridos por medio de venta electrónica, para entrega a un cliente final de acuerdo con los tiempos establecidos en aplicación

electrónica de intermediación de comercio y reparto, protocolos de seguridad sanitaria y protección de datos.

Ámbito ocupacional: la o el preparador de pedidos realiza sus labores dentro de la bodega de una empresa, reuniendo productos para su entrega al cliente final. Reciben ordenes de pedidos realizados vía electrónica a través de una aplicación o plataforma. Procesan, almacenan y empacan los productos con diversos materiales para su transporte, utilizando herramientas electrónicas de gestión logística para el leer y etiquetar pedidos, comprensión del diseño y la organización del lugar y del *stock*. Se trata de un trabajo realizado presencialmente siguiendo procedimientos como parte de un equipo de trabajo y bajo supervisión.

3.4 Despachador/a

Propósito: el o la despachadora organiza, supervisa, asesora, optimiza y controla el desempeño de los y las repartidoras en las actividades diarias de entrega. Garantiza el cumplimiento del reparto al participar activamente en el enrutamiento, la estandarización y la capacitación de los y las repartidoras. Recibe llamadas de problemas en ruta u otros. Aborda los problemas y solicitudes de los y las repartidoras transmitiendo información o proporcionando soluciones.

Ámbito ocupacional: la o el despachador presta servicios a una empresa de intermediación y reparto, encargándose de la supervisión de la flota de repartidores/as. Resuelve emergencias o problemas que puedan presentarse durante el proceso de reparto, prestando ayuda y soporte a repartidores/as y al cliente final. Se encarga de verificar el funcionamiento del sistema electrónico de enrutamiento y de operar los sistemas electrónicos de despacho, asegurando la flota suficiente para el cumplimiento de horarios y metas, así como el aseguramiento de la satisfacción del cliente.

3.5 Agente de atención virtual al cliente

Propósito: dar respuesta a los requerimientos de los clientes digitales a través de plataformas electrónicas multicanal, de acuerdo con los procedimientos de gestión asociados a las aplicaciones digitales y protocolos de seguridad de datos.

Ámbito ocupacional: la o el agente de atención virtual al cliente digital interno (repartidor/a) y externo (cliente final), se desempeña como contacto preestablecido, recibe y gestiona solicitudes, solucionando problemas o requerimientos en el proceso de compraventa (cliente externo) y entrega de productos (cliente interno) adquiridos a través de aplicaciones de empresas de intermediación de comercio y reparto. De igual forma realiza el servicio de post venta realizando el seguimiento después de la compra o de solución a un requerimiento, en el marco de la fidelización y relación con el cliente en el comercio electrónico. Se trata de un trabajo desarrollado de manera individual, vía plataforma digital o telefónica, frente a un computador conectado a internet y operando varias aplicaciones tecnológicas específicas del rubro. Se trabaja bajo supervisión informática de control de gestión y calidad.

4. Competencias transversales

La presente sección analiza las principales brechas que existen en la industria del *delivery* sobre la base del desempeño que poseen las y los trabajadores que ejercen labores asociados a los siguientes perfiles: a) repartidor/a (*rider)*; b) comprador/a (*shopper*); c) despachador/a, d) preparador/a de pedidos y; e) agente de atención virtual al cliente. Para tales efectos, se analizan los relatos de empresas intermedias y aplicaciones de *delivery*, estableciendo parámetros de relevancia en función de la frecuencia de las brechas por parte de los expertos entrevistados. En esta línea, la figura N°6 resume las cuatro competencias más mencionadas por las empresas que forman parte de la industria del *delivery*, evidenciando la existencia de brechas en torno a la formación de habilidades transversales en el sector productivo.

Figura N°6 **Habilidades transversales para el sector *e-commerce***

Fuente: Elaboración propia (2023).

La nivelación de brechas en torno a competencias transversales es un aspecto fundamental para el desarrollo del sector *e-commerce*. La reducción de los espacios de interacción producto del *delivery* genera nuevas exigencias para las y los trabajadores de la industria. Por lo tanto, la interacción con los usuarios finales resulta esencial para contribuir a la calidad del servicio, destacando competencias como la comunicación y la resolución de conflictos. Mientras tanto, la resiliencia y la responsabilidad ética permiten reflexionar respecto a la responsabilidad que recae en las y los trabajadores, dada su condición de intermediarios entre la aplicación de *delivery* y el usuario final.

Bajo este escenario, el estudio profundiza los elementos requeridos en la industria para contribuir al desarrollo laboral de las y los trabajadores que ejercen labores de retiro, distribución y/o reparto de servicios. Para tales efectos, se sintetizan los indicadores que materializan las competencias más abordadas por las aplicaciones de *delivery*, empresas intermedias y supervisores entrevistados en el marco de las brechas que poseen trabajadores de la industria del *delivery* en la Región Metropolitana.

4.1 Comunicación

Esta competencia se manifiesta a través de la escucha y la capacidad de expresarse verbalmente o por escrito con diversos propósitos comunicativos. Las empresas de la industria consideran esencial fortalecer la atención a lo que los usuarios dicen o preguntan, la capacidad de expresase correctamente, interpretar mensajes orales, no verbales, visuales y/o escritos, comunicar y recibir información atingente a la actividad laboral a través de soportes digitales y utilizar un lenguaje no verbal como herramienta de expresión y comprensión en contextos comunicativos.

4.2 Resolución de problemas

La exigencia de esta competencia tiene por objeto reconocer problemas y utilizar fuentes de información para ejecutar acciones que permitan su resolución. De este modo, la capacidad de resolver problemas facilita la digitalización del servicio de *delivery*, concentrando una mayor cantidad de responsabilidades en los trabajadores y trabajadoras del sector productivo.

4.3 Resiliencia y tolerancia al estrés

La competencia aplicada al sector *e-commerce* busca el despliegue de estrategias personales de autorregulación frente a situaciones de estrés e incertidumbre, de acuerdo con los cambios en las condiciones del trabajo, el autocuidado y la mantención de clima laboral saludable. Para tales efectos, las empresas consideran relevante que las y los trabajadores identifiquen situaciones rutinarias que puedan conducir a estados de estrés e incertidumbre, tanto para para el o la trabajadora como para los integrantes del equipo. Asimismo, se valora la capacidad de seleccionar recursos disponibles en el entorno que puedan ser utilizados para canalizar acciones de contención de acuerdo con estas situaciones.

4.4 Responsabilidad laboral y ética

Esta competencia se expresa en la capacidad de efectuar funciones y responsabilidades propias del quehacer asociado al perfil ocupacional. Esto se define de acuerdo con los estándares de calidad y los principios éticos contenidos en las políticas de la organización y con respecto a la legislación y normativa vigente. Los indicadores están asociados a la capacidad informar oportunamente a la organización a través de los conductos regulares establecidos de cualquier situación que pueda afectar o comprometer los estándares de calidad o los principios éticos de la organización. Todo esto se debe hacer sin incurrir en discriminación por razones socio culturales o de género. Se exige mostrar una actitud inclusiva hacia los y las compañeras de trabajo y resguardar la información propia de la organización, clientes y proveedores a la que tiene acceso el trabajador en su ámbito de competencia, de acuerdo con las políticas y mecanismos de confidencialidad de la información establecida por la empresa.

5. Planes formativos

El diseño de planes se generó a través de un proceso de traducción formativa de las Unidades de Competencias Laborales (UCL). Por lo tanto, la propuesta realizada por el equipo de investigación permite articular estrategias de capacitación, promover la nivelación de brechas y contribuir a la certificación de competencias laborales. Para tales efectos, se utilizaron los estándares definidos por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) lo cual facilita la utilización de esta herramienta para promover nuevos espacios de formación para trabajadores y trabajadoras pertenecientes a la industria del *delivery*.

5.1 Repartidor/a de entrega inmediata (*rider*)

PLAN FORMATIVO	FUNCIONES DEL REPARTIDOR/A
TOTAL DE HORAS PF	24 Hrs.
SECTOR	Comercio.
SUBSECTOR	*E-commerce*.
PERFIL OCUPACIONAL	Repartidor/a de entrega inmediata (*rider*).
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	02 (MCTP).
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	Las y los repartidores de entrega inmediata, se desempeñan como trabajadores independientes, que prestan servicios a una o más empresas de intermediación de comercio y reparto, las cuales operan a través de una plataforma virtual, compuesta por una aplicación para dispositivos móviles. Las y los repartidores aceptan en la aplicación de la empresa, la recepción del pedido, tramitan la orden y lo recogen del comercio, para su entrega en persona al consumidor final en un tiempo definido. Las y los repartidores cuentan con un medio de transporte propio (bicicleta, motocicleta o automóvil) y realizan el servicio de entrega a domicilio, principalmente en zonas urbanas, de artículos y productos adquiridos vía electrónica. Trabajan sin supervisión directa, bajo un sistema de clasificación donde se mide el rendimiento de cada repartidor o repartidora, de acuerdo con las variables determinadas por cada empresa que pueden asociarse a promedios de pedidos por hora, horas totales de prestación de servicios, porcentaje de pedidos aceptados, entre otros. La y el repartidor trabaja también en ocasiones como "comprador/a" recibiendo una lista de compras, eligiendo los artículos y llevándolos a su destino final. Dependiendo del comercio, pueden recibir pagos en efectivo.
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	• Mayor de 18 años. • Carnet de Identidad (o a fin para migrantes). • Salud compatible con la actividad .
INSTRUMENTO HABILITANTE PARTICIPANTE	• Licencia clase B o superior en caso de automóvil. • Licencia clase C en caso de Motocicleta. • Bicicleta no utiliza licencia de conducir.
NORMATIVA ASOCIADA AL PLAN FORMATIVO	• Ley 21.431: Modifica el código del trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. • Resolución N°644 exenta, de 14.07.2021, del Ministerio de Salud (DO 15.07.2021). Dispone Medidas Sanitarias Que Indica Por Brote De COVID-19 y Establece Nuevo Plan "Paso a Paso". • Ley N°18.290 Ley de Tránsito (DO 07.11.2009). • Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 para prestadores de servicios en empresas de correos y despacho a domicilio (08.02.2021). • Actualización Plan Paso a Paso julio 2021. • Decreto 234/2000 MTT: Dispone uso de elementos de seguridad en motocicletas y vehículos similares. • Ley 21.088/ 2018 MTT: Ley de Convivencia de Motos. • Decreto 116/1988 MTT: Establece normas para uso de la bicicleta como medio de transporte. • Ley 21096 sobre protección de datos. • Ley 19628 sobre protección de vida privada, título 1 y 2.
MODALIDAD PLAN[27]	A.
COMPETENCIA PLAN	Distribuir al consumidor final, artículos y productos adquiridos por medio de venta electrónica, de acuerdo con los tiempos establecidos en aplicación electrónica de intermediación de comercio y reparto, normas de seguridad vial, protocolos de seguridad sanitaria, y protección de datos.

27 A.- *E-learning*, todo el plan formativo es adaptables a modalidad *online*.
B.- *Blended learning*, no todos los módulos de este plan formativo son adaptables a modalidad *online*.
C.- Presencial, este plan formativo no es adaptable modalidad *online*.

5.2 Comprador/a (*shopper*)

PLAN FORMATIVO	COMPRADOR/A
TOTAL DE HORAS PF	24.
SECTOR	Comercio.
SUBSECTOR	*E-commerce*.
PERFIL OCUPACIONAL	Comprador/a (*shopper*).
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	2 (MCTP).
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	Las y los compradores aceptan pedidos de compras en tiendas o mercados a través de aplicaciones de empresas de intermediación de comercio y reparto. A través de la aplicación obtienen lista con todo lo que el cliente necesita, buscan y recolectan los productos, en caso de no tenerlo se contactan directamente con la persona para preguntar si lo reemplazan o lo cancelan. Luego, procesan pedidos a través de la caja y empacan los artículos al momento de pagar, finalmente pasan los pedidos a un repartidor/a designado/a para la entrega. El o la compradora puede desempeñarse al mismo tiempo como repartidor/a.
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	• Mayor de 18 años. • Carnet de Identidad (o a fin para inmigrantes). • Salud compatible con la actividad.
NORMATIVA ASOCIADA AL PLAN FORMATIVO	• Ley 21.431: Modifica el código del trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. • Reglamento de comercio electrónico. • Ley N° 21.398 protección del consumidor. • Ley N° 19.496 establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (incluye datos). • Normativas de manipulación de productos.
MODALIDAD PLAN[28]	A.
COMPETENCIA PLAN	Preparar los artículos y productos adquiridos por medio de venta electrónica, para entrega a un cliente final de acuerdo a los tiempos establecidos en aplicación electrónica de intermediación de comercio y reparto, protocolos de seguridad sanitaria y protección de datos.

28 A.- *E-learning*, todo el plan formativo es adaptables a modalidad *online*.
B.- *Blended learning*, no todos los módulos de este plan formativo son adaptables a modalidad *online*.
C.- Presencial, este plan formativo no es adaptable a modalidad *online*.

5.3 Despachador/a

PLAN FORMATIVO	PROCEDIMIENTOS DEL DESPACHADOR/A
TOTAL DE HORAS PF	24 hrs.
SECTOR	Comercio.
SUBSECTOR	*E-Commerce*.
PERFIL OCUPACIONAL	Despachador/a.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	3 (MCTP).
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	La o el despachador presta servicios a una empresa de intermediación y reparto, encargándose de la supervisión de la flota de repartidores/ as. Resuelve emergencias o problemas que puedan presentarse durante el proceso de reparto, prestando ayuda y soporte a repartidores/as y al cliente final. Se encarga de verificar el funcionamiento del sistema electrónico de enrutamiento y de operar los sistemas electrónicos de despacho, asegurando la flota suficiente para el cumplimiento de horarios y metas así como el aseguramiento de la satisfacción del cliente.
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	• Mayor de 18 años. • Carnet de Identidad (o a fin para inmigrantes). • Licencia de enseñanza medio o equivalente (inmigrantes). • Salud compatible con la actividad.
NORMATIVA ASOCIADA AL PLAN FORMATIVO	• Ley 21.431: Modifica el código del trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. • Resolución N°644 exenta, de 14.07.2021, del Ministerio de Salud (DO 15.07.2021). Dispone Medidas Sanitarias Que Indica Por Brote De COVID-19 y Establece Nuevo Plan "Paso a Paso". • Ley N°18.290 Ley de Tránsito (DO 07.11.2009). • Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 para prestadores de servicios en empresas de correos y despacho a domicilio (08.02.2021). • Actualización Plan Paso a Paso julio 2021. • Decreto 234/2000 MTT: Dispone uso de elementos de seguridad en motocicletas y vehículos similares. • Ley 21.088/ 2018 MTT: Ley de Convivencia de Motos. • Decreto 116/1988 MTT: Establece normas para uso de la bicicleta como medio de transporte. • Protocolo de Seguridad Laboral Covid-19, según lo ordena la Ley N° 21.342.
MODALIDAD PLAN[29]	A.
COMPETENCIA PLAN	Realizar actividades propias del despacho como la supervisión de los y las repartidoras, resolver emergencias del despacho y al cliente final, control del sistema de enrutamiento de acuerdo a protocolos establecidos y normativas asociadas.

29 A.- *E-learning*, todo el plan formativo es adaptables a modalidad *online*.
B.- *Blended learning*, no todos los módulos de este plan formativo son adaptables a modalidad *online*.
C.- Presencial, este plan formativo no es adaptable a modalidad *online*.

5.4 Preparador/a de pedidos

PLAN FORMATIVO	FUNCIONES DEL PREPARADOR/A DE PEDIDOS
TOTAL DE HORAS PF	24 hrs.
SECTOR	Comercio.
SUBSECTOR	*E-commerce.*
PERFIL OCUPACIONAL	Preparador/a de pedidos.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	3 (MCTP).
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	La o el preparador de pedidos realizan sus labores dentro de la bodega de una empresa, reuniendo productos para su entrega al cliente final. Reciben ordenes de pedidos realizados vía electrónica a través de una aplicación o plataforma. Procesan, almacenan y empacan los productos con diversos materiales para su transporte, utilizando herramientas electrónicas de gestión logística para el leer y etiquetar pedidos. comprensión del diseño y la organización del lugar y del stock. Se trata de un trabajo realizado presencialmente siguiendo procedimientos como parte de un equipo de trabajo y bajo supervisión.
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	• Mayor de 18 años. • Carnet de Identidad (o a fin para inmigrantes). • Salud compatible con la actividad.
NORMATIVA ASOCIADA AL PLAN FORMATIVO	• Ley 21.431: Modifica el código del trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. • Reglamento de comercio electrónico. • Ley N° 21.398 protección del consumidor. • Ley N° 19.496 establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (incluye datos). • Conocimientos de señalética de carga general y peligrosa (NCH 2120, NCH 2190).
MODALIDAD PLAN[30]	A.
COMPETENCIA PLAN	Realizar procedimientos de preparación de pedidos de ventas realizadas vía digital u otro medio electrónico en aplicaciones, de acuerdo a protocolos establecidos y normativas de salud y seguridad establecidas.

30 A.- *E-learning*, todo el plan formativo es adaptables a modalidad *online*.
B.- *Blended learning*, no todos los módulos de este plan formativo son adaptables a modalidad *online*.
C.- Presencial, este plan formativo no es adaptable a modalidad *online*.

5.5 Agente de atención virtual al cliente

PLAN FORMATIVO	ENCARGADO/A DE ATENCIÓN A CLIENTES
TOTAL DE HORAS PF	30 hrs.
SECTOR	Comercio.
SUBSECTOR	*E-commerce*.
PERFIL OCUPACIONAL	Agente de Atención Virtual al Cliente.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	3 (MCTP).
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	La o el agente de atención virtual al cliente digital interno (repartidor/a) y externo (cliente final), se desempeña como contacto preestablecido, recibe y gestiona solicitudes, solucionando problemas o requerimientos en el proceso de compraventa (cliente externo) y entrega de productos (cliente interno) adquiridos a través de aplicaciones de empresas de intermediación de comercio y reparto. De igual forma realiza el servicio de postventa realizando el seguimiento después de la compra o de solución a un requerimiento, en el marco de la fidelización y relación con el cliente en el comercio electrónico. Se trata de un trabajo desarrollado de manera individual, vía plataforma digital o telefónica, frente a un computador conectado a internet y operando varias aplicaciones tecnológicas específicas del rubro. Se trabaja bajo supervisión informática de control de gestión y calidad.
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	• Mayor de 18 años. • Carnet de Identidad (o a fin para inmigrantes). • Salud compatible con la actividad.
NORMATIVA ASOCIADA AL PLAN FORMATIVO	• Ley 21.431: Modifica el código del trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. • Reglamento de comercio electrónico. • Ley N° 21.398 protección al consumidor. • Ley N° 19.496 establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores (incluye datos).
MODALIDAD PLAN[31]	B.
COMPETENCIA PLAN	Realizar procedimientos para dar respuesta a los requerimientos de los clientes a través de la plataforma electrónica de acuerdo a los procedimientos de gestión asociados a las aplicaciones digitales y protocolos de seguridad de datos.

31 A.- *E-learning*, todo el plan formativo es adaptables a modalidad *online*.
B.- *Blended learning*, no todos los módulos de este plan formativo son adaptables a modalidad *online*.
C.- Presencial, este plan formativo no es adaptable a modalidad *online*.

6. Recomendaciones técnicas

La validación técnica de los perfiles ocupacionales se materializa a través de entrevistas a profesionales expertos en torno a la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. En esta línea, se sintetizan las recomendaciones centrales realizadas durante la realización de entrevistas a aplicaciones de *delivery*, empresas intermedias y trabajadores. De este modo, se busca visibilizar reflexiones comunes que contribuyan a la empleabilidad de las y los trabajadores de *delivery* a través del retiro, distribución y reparto de bienes o servicios.

6.1 La activación del OSCL

Si bien la propuesta de "perfiles ocupacionales" para la industria del *delivery* se fundamenta a partir de entrevistas a aplicaciones de reparto, empresas intermedias y trabajadores del rubro, resulta esencial promover proyectos de competencias laborales que permitan formalizar la incorporación de estos perfiles en el Catálogo de ChileValora. Es este marco, se sugiere explorar la creación de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) que represente los intereses del *e-commerce*[32], lo cual implica la coordinación de rubros tales como: "supermercados", "grandes tiendas", "gastronomía" y "servicios".

6.2 Complementariedad de perfiles

De acuerdo con la visión de los expertos, existen Unidades de Competencias Laborales (UCL) que son comunes para las y los trabajadores de *delivery*. Este fenómeno se ve reflejado en perfiles tales como la o el repartidor y la o el comprador en tienda. Si bien ambos perfiles realizan labores de *delivery* se diferencian por la cantidad de actividades claves y conocimientos específicos dentro de la cadena de procesos. Por lo tanto, existe una complementariedad entre los perfiles del sector, facilitando la certificación de UCL para la movilidad laboral sobre la base de las exigencias que poseen las aplicaciones de *delivery* en función del tipo de producto o de la compra de insumos que serán transportados.

6.3 Competencias transversales

Dentro de las exigencias que establece el mercado del *delivery* es posible evidenciar una brecha vinculada al desarrollo de habilidades transversales. Para los expertos, el Catálogo de Competencias Laborales de ChileValora no contiene las exigencias demandadas por la industria del *delivery*. En este marco, se sugiere avanzar en la especificidad de las competencias transversales para los distintos perfiles del catálogo, contribuyendo a la pertinencia del proceso de certificación. La propuesta generada sostiene la necesidad de establecer mecanismos de

32 A nivel internacional, los perfiles ocupacionales asociados a la industria del *delivery* se encuentran situados dentro del sector *e-commerce*. De este modo los países de la OCDE han logrado aplicar el marco de cualificaciones para establecer rutas laborales que contribuyen a la movilidad de las y los trabajadores que desempeñan labores de retiro, distribución y reparto de bienes o servicios.

evaluación para competencias tales como: comunicación, resolución de problemas, resiliencia y tolerancia al estrés, responsabilidad laboral y ética.

6.4 Evaluación de UCL

En la práctica existen puestos de trabajo que sólo poseen una Unidad de Competencia Laboral (UCL). Por ende, metodológicamente no son un perfil ocupacional. En esta línea, los expertos sugieren flexibilizar las opciones de evaluar UCL en vez de perfiles para el sector *e-commerce*. Por otra parte, el cambio tecnológico obliga a la industria del *delivery* a revisar periódicamente la vigencia de los perfiles ocupacionales. Lo anterior se ve reflejado en perfiles que desaparecen debido a la automatización de los servicios y el desarrollo de aplicaciones que canalizan la atención de usuario.

6.5 Utilización de planes formativos

La revisión por parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se torna fundamental para la autorización del uso de planes formativos para trabajadores de la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. La presencia de brechas en el desarrollo laboral de los y las trabajadoras justifica la ampliación de la oferta de capacitación lo cual contribuye directamente a mejorar la empleabilidad de las y los trabajadores de la industria. En esta línea, la formación en perfiles de *e-commerce* posee un impacto directo en la población migrante, favoreciendo la movilidad y formación laboral en torno a los perfiles de *delivery*.

Capítulo 7:
Bases para la conformación de OSCL

1. Introducción

El presente capítulo analiza las condiciones que posee el mercado de plataformas digitales para promover la creación de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) de última milla. Esta estructura es un espacio estratégico de coordinación y consenso, conformado por los actores más representativos de un sector productivo, cuyo objetivo es definir y proyectar la participación del sector en el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, identificar perfiles ocupacionales prioritarios, validarlos y velar por su vigencia y posterior actualización en el Catálogo de Perfiles de ChileValora.

2. Bases para la conformación del OSCL

En este marco, se estableció un mapa de potenciales actores para la conformación de una mesa de trabajo. De este modo, siguiendo la misma estructura que posee el OSCL, se identifican representantes de la Administración Central del Estado, de los empleadores y de los y las trabajadoras en torno al mercado de plataformas digitales de *delivery* en Chile. Una vez definida la muestra, se establecen las temáticas esenciales para la conformación de un OSCL, promoviendo el diálogo al interior de la mesa tripartita para comprender las funciones que posee un OSCL, las características que posee los "Proyectos de Competencias Laborales" y los procedimientos establecidos por ChileValora para la creación de perfiles ocupacionales, así como su certificación.

Bajo este escenario, se presentan los principales resultados generados durante la conformación de la mesa de trabajo sectorial. El taller contó con la participación de 3 integrantes[33] pertenecientes a empresas sectoriales, representantes de sindicato de trabajadores y profesionales de instituciones públicas. En general, los actores manifiestan interés en la posibilidad de constituir un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL). Si bien la investigación provee un conjunto de insumos para la acreditación de nuevos perfiles ocupacionales, existen desafíos sectoriales vinculados al compromiso de las aplicaciones de *delivery* para promover la certificación de los trabajadores que ejercen labores en torno a la cadena de procesos de retiro, distribución y reparto de bienes o servicios.

3. El Mercado de las plataformas digitales

El mercado de plataformas digitales posee características oligopólicas debido al reducido número de empresas que provee servicios de *delivery*. En este marco, es posible corroborar la presencia de problemas estructurales para la creación de sindicatos en torno a las Gig Economy, siendo Cornershop la única empresa que posee agrupación formal de trabajadores organizados. Asimismo, el auge de la industria de aplicaciones ha generado el rápido involucramiento del Estado, participando como agente activo a través del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT), el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS), Ministerio de Economía Fomento y Turismo (MEFT) y la Dirección del Trabajo.

33 Los actores del órgano tripartito recibieron asistencia técnica previo, durante y después de la conformación de la mesa de trabajo para explorar la viabilidad técnica de conformación de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales.

Bajo este escenario, se corrobora la factibilidad de promover la creación de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) asociado al Sector de Plataformas Digitales de última milla. Sin embargo, la constitución de un órgano tripartito se encuentra sujeta a la disposición de las empresas para legitimar el valor de la certificación de competencias laborales de trabajadores que ejercen labores asociados a la cadena de valor del *delivery* de servicios y/o productos a nivel nacional. Mientras tanto, el estudio visibiliza un interés explicito por parte de los segmentos de trabajadores y trabajadoras en lo que respecta a la creación de perfiles, el diseño de planes formativos y la certificación de competencias laborales (CCL) para reconocer los conocimientos que exige el mercado de plataformas digitales.

4. Temáticas de la mesa tripartita

La siguiente sección establece las temáticas abordadas por los actores que forman parte de la industria del *delivery* a través de la conformación de una mesa de trabajo exploratoria compuesta el sector trabajador y Empresas de Plataformas Digitales (EPD) y ChileValora. El propósito de la mesa de trabajo consiste en promover la coordinación de los actores para la constitución de un Organismos Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) para la formalización de perfiles ocupacionales que forman parte de la cadena de valor que poseen las aplicaciones *delivery* a través del reparto de bienes y/o servicios en la Región Metropolitana.

4.1 Sectorialización

Discusión grupal en torno a las características que posee la industria de plataformas digitales. De acuerdo a los hallazgos de este estudio, los oficios existentes poseen un alto grado de transversalidad, participando en sectores tales como: la logística, gastronomía, *retail*, supermercados, servicios y transporte. En este marco, la mesa de trabajo analiza la viabilidad de establecer un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) de última milla. De este modo, el objetivo del organismo consiste en promover la creación y/o actualización de los perfiles ocupacionales en los que existe un proceso de automatización asociado al *delivery* de servicios y/o produto.

4.2 Catálogo de Competencias

Utilizando como base el diseño de perfiles ocupacionales elaborado por el equipo de investigación, la mesa de trabajo realizó una revisión del catálogo reflexionando en torno a las características de los perfiles que forman parte de la última milla. En este marco, los integrantes de la mesa concuerdan en validar la estructura de los perfiles de: repartidor/a (*rider*), comprador/a (*shopper*), preparador/a de pedidos, despachador/a y agente de atención virtual. Sin embargo, se propone a la mesa de trabajo iniciar un "Proyecto de Competencias Laborales"[34] para formalizar la creación de los perfiles sobre la base de la creación de los

34 Los insumos del estudio se vuelven un elemento esencial para avanzar hacia la constitución de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) e iniciar un proyecto de competencias que permita oficializar la creación de nuevos perfiles ocupacionales en torno al sector de plataformas digitales de *delivery*.

procedimientos establecidos por ChileValora. El propósito final del proyecto de competencia consiste en la certificación de trabajadores asociados a servicios de *delivery*.

4.3 Certificación de competencias

Los actores de la mesa de trabajo consideran esencial establecer acuerdos que permitan legitimar el servicio de certificación proporcionado por ChileValora. Esto implica el compromiso del sector empresarial, la participación de los segmentos de trabajadores y la búsqueda de fuentes de financiamiento público que promuevan el acceso de todas las personas que ejercen alguno de los perfiles ocupacionales levantados por el equipo de investigación. De este modo, la mesa de trabajo sostiene que el éxito de la certificación se encuentra sujeta al compromiso que adquieran las empresas y los y las trabajadoras en el marco de valor que se le otorgará a la certificación dentro del sector de plataformas digitales de *delivery* fortaleciendo la empleabilidad de los trabajadores.

4.4 Centros evaluadores

Consiste en la búsqueda de centros evaluadores interesados en ampliar el alcance de sus perfiles con el objeto de evaluar nuevas ocupaciones que formen parte de la industria de plataformas digitales. Para tales efectos, el equipo de investigación pondrá a disposición de la mesa de trabajo una síntesis de los centros evaluadores acreditados por ChileValora, diferenciando los sectores productivos en los que poseen experiencia, el número de perfiles ocupacionales acreditados y la cantidad de trabajadores y trabajadoras certificadas desde la creación del sistema. De este modo, la mesa de trabajo podrá analizar el potencial interés de los centros evaluadores para convertirse en agentes activos para la certificación de perfiles de *delivery*.

4.5 Levantamiento de demanda

Dada las características que posee el segmento de trabajadores perteneciente al mercado de plataformas digitales de *delivery*, el equipo de investigación presenta a la mesa de trabajo el diseño de instrumento *adhoc* para el levantamiento de demanda de trabajadores interesados en acceder a servicios de certificación de competencias laborales. En general, el organismo tripartito sugiere iniciar la búsqueda de potenciales usuarios(as) a través de un registro online que contribuya a la identificación del total de trabajadores que ejercen labores de *delivery* en los diversos procesos asociados a la cadena de valor que generan las Empresas de Plataformas Digitales (EPD).

Capítulo 8:
Levantamiento de demanda de capacitación

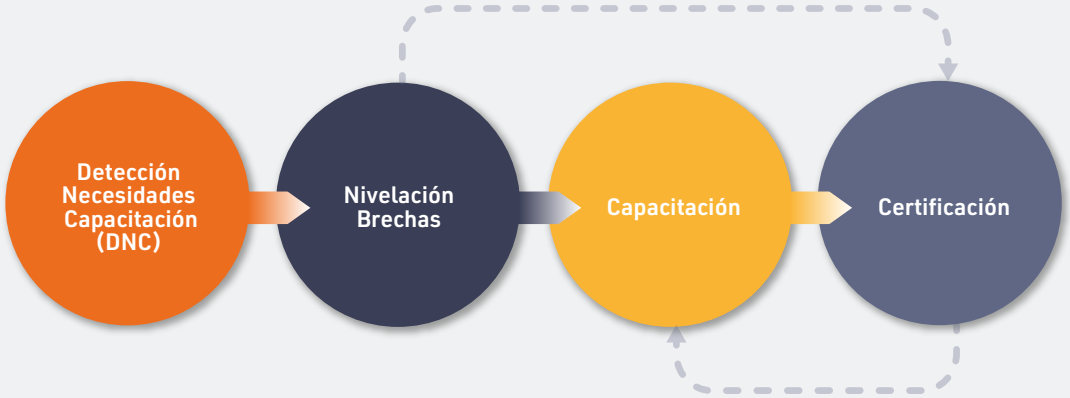
1. Introducción

El presente capítulo da cuenta del diseño de un mecanismo adecuado al sector de Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) para la identificación de necesidades de capacitación y/o certificación de competencias laborales en torno a los perfiles ocupacionales de las y los trabajadores que ejercen labores de retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías a través de plataformas digitales en la Región Metropolitana. Este modelo se genera a partir de una mesa de trabajo constituida por empresas intermedias, aplicaciones de *delivery* y trabajadores asociados a la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. En esta línea se desarrolla el modelo de levantamiento de demanda, metodología de modelamiento de actividades.

2. Modelo de levantamiento de demanda

Actualmente, la industria del *delivery* se caracteriza por la existencia de un oligopolio que dificulta la posibilidad de establecer mecanismos para la coordinación del sector empresarial. En esta línea, la presente sección propone un mecanismo de levantamiento de demanda *adhoc* para la identificación de necesidades de capacitación y/o certificación de competencias laborales en torno a los perfiles ocupacionales que forman parte del sector *e-commerce* en la Región Metropolitana, lo cual se convierte en una iniciativa dirigida a fortalecer la empleabilidad de los trabajadores y trabajadoras que forman parte del sector productivo.

Figura Nº7 **Detección Necesidades de Capacitación (DNC)**



Fuente: Elaboración propia (2023).

Bajo este escenario, la propuesta de levantamiento busca promover la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) en la industria del *delivery*, promoviendo la nivelación de brechas que experimentan los y las trabajadoras de aplicaciones de *delivery* en la Región Metropolitana. Para tales efectos, el modelo propone dos herramientas de empleabilidad que contribuyen al desarrollo laboral. Primero, la "capacitación", que tiene por objeto promover el aprendizaje de competencias para mejorar la prestación del servicio de *delivery*. Mientras tanto, la "certificación" actúa como mecanismo para reconocer habilidades ya adquiridas en el marco de los perfiles que posee el sector de *e-commerce*.

Si bien ambas herramientas promueven la empleabilidad, no deben ser consideradas necesariamente como elementos complementarios. Lo anterior se debe a que la certificación busca reconocer conocimientos ya adquiridos por el y la trabajadora. Por lo tanto, el proceso de certificación optimiza los mecanismos para promover la empleabilidad. Sin perjuicio de lo anterior, la identificación de brechas durante la certificación posee conexión directa con la capacitación, permitiendo a los trabajadores y trabajadoras nivelar dichas brechas a través de planes formativos diseñados para el aprendizaje de las competencias requeridas para el perfil de cargo.

3. Metodología de trabajo

La definición del modelo de levantamiento de demanda para el sector *e-commerce* se estableció a partir de una mesa de trabajo constituida por empresas intermedias, aplicaciones de *delivery* y trabajadores asociados a la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. El propósito de la mesa consistió en identificar los mecanismos *adhoc* para generar un proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) que sea capaz a aportar a la productividad de las empresas y la empleabilidad de los trabajadores en los perfiles de repartidor/a (*rider*), comprador/a en tienda (*shopper*), agente de atención virtual, despachador/a y preparador/a de pedidos.

Considerando la ausencia de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL) y el rol "intermediador" que poseen actualmente las aplicaciones de *delivery*, la mesa de trabajo sugiere realizar un levantamiento de demanda bidireccional[35]. Este tipo de modelos se caracteriza por la recopilación de información proveniente tanto del sector empresarial como de los trabajadores. La Figura N°8 sintetiza el esquema de trabajo para la identificación de necesidades, estableciendo canales paralelos que contribuyen a la ampliación de las necesidades de detección de capacitación de los trabajadores de la industria.

Figura N°8 **Modelo de levantamiento bidireccional**

Fuente: Elaboración propia (2023).

35 Esta definición se sustenta con la finalidad de establecer simetría de información entre aplicaciones de *delivery*, empresas intermedias y trabajadores/as de la industria. De este modo, independientemente de la relación contractual existente, las personas podrán optar a oportunidades de capacitación y/o certificación para mejorar su empleabilidad para el desarrollo laboral en torno al sector *e-commerce*.

En el caso de las y los trabajadores, la propuesta busca identificar a todas las personas que ejercen labores asociadas al *delivery* de productos. Para tales efectos, el levantamiento centrado en la demanda contribuye a identificar diversas necesidades de capacitación y/o certificación de trabajadores y trabajadoras que no poseen comités bipartitos, asociación sindical u otros mecanismos que permitan visibilizar la necesidad de aprendizajes, nivelación de brechas y/o reconocimiento de competencias pre-existentes. La modalidad de la convocatoria es de carácter abierta, lo cual implica que todos los trabajadores que ejercen labores asociados a los perfiles levantados tienen la posibilidad de participar del proceso.

En el caso de las empresas[36], la propuesta tiene por objeto promover la participación de las empresas que conforman la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. Esta modalidad centrada en la oferta actúa bajo el supuesto de que las aplicaciones de *delivery* poseen un interés explicito en la formación de los trabajadores que ejercen labores de retiro, distribución o reparto de bienes o servicios. De este modo, la empresa realiza una revisión a gran escala del total de trabajadores que requiere acceso a servicios de empleabilidad, contribuyendo a la productividad de la industria y la mejora en el estándar de calidad del servicio.

4. Modelamiento de actividades

El Programa "Evaluación y Certificación de Competencias Laborales" administrado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo se convierte en una estructura fundamental para redefinir el modelo de levantamiento de demanda correspondiente al sector *e-commerce*. De este modo, la propuesta de la mesa de trabajo consiste en iniciar la recopilación de información desde la necesidad de "certificación" de trabajadores y trabajadoras que ejercen labores de *delivery* en la Región Metropolitana. De esta forma, el programa podrá contribuir a un primer levantamiento, diferenciando entre trabajadores con experiencia en el rubro y personas que buscan iniciar un proceso formativo para ejercer el perfil ocupacional.

4.1 Exploración universo

Considerando el volumen de trabajadores y trabajadoras que ejerce labores asociados al *delivery* en la Región Metropolitana, se propone iniciar el levantamiento de demanda a través de un análisis estadístico. Actualmente, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) es la estructura que posee los datos oficiales respecto a la caracterización de los trabajadores y trabajadoras que conforman el sector *e-commerce*. Este tipo de insumos se convierte en un primer eje de focalización para determinar los criterios de selección que guiarían la asignación de cupos para proporcionar herramientas de empleabilidad.

36 Debido a la estructura del sector productivo se prevee una baja participación de las empresas de aplicaciones de *delivery*. En este marco, las mesas de trabajo proponen priorizar la participación activa de los y las trabajadoras que ejercen labores de reparto en la Región Metropolitana.

4.2 Registro *online*

Una vez definidos los perfiles más relevantes para iniciar el levantamiento, se sugiere elaborar un canal de registro digital disponible para todos los trabajadores que forman parte de la industria del *delivery* en la Región Metropolitana. De tal forma, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) podrá iniciar la fase de levantamiento de demanda de los trabajadores y/o buscadores de empleo que buscan ejercer perfiles relacionados al *delivery*.

En términos de contenido, se sugiere incorporar preguntas para definir el perfil ocupacional en el que se requiere empleabilidad, diferenciando entre necesidades de capacitación y/o requerimientos de certificación de competencias laborales. Asimismo, es fundamental medir el volumen de trabajadoras y trabajadores interesados mejorar su empleabilidad en torno a la industria de *delivery*.

4.3 Levantamiento asistido

Con el propósito de diversificar mecanismos para establecer el levantamiento de demanda, la estrategia establece un trabajo de coordinación las Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) y la Dirección Regional del SENCE, quienes podrán apoyar el proceso de registro de todos los usuarios que se encuentren en búsqueda de opciones de empleabilidad y no cuenten con las herramientas para completar de forma *online*. De este modo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) podrá ampliar la referencia empírica respecto a la necesidad de certificación de los trabajadores que se encuentra vinculados al sector *e-commerce*.

4.4 Asignación de cupos

Una vez recopilada la información, la Dirección Regional Metropolitana del SENCE contará con nuevos insumos para definir un segundo nivel de focalización en torno a la asignación de cupos en el marco del Programa de Certificación de Competencias Laborales. Por lo tanto, la información proporcionada por Empresas de Plataformas de Digitales (EPD)[37], por Oficinas Municipales de Información Laboral (OMIL) o directamente a través del registro *online* podrá ser utilizada como referencia para establecer criterios de selección para iniciar procesos de certificación de competencias laborales, definiendo perfiles de mayor impacto, distribución de cupos en el territorio y segmentos de usuarios con mayor vulnerabilidad.

4.5 Formalización de requerimientos

Posteriormente, el equipo regional de SENCE podrá iniciar procesos de contratación de servicios de certificación de competencias laborales para el sector *e-commerce* utilizando como base la información levantada en la fase previa. De este modo, el ejecutor del servicio

37 En caso de contar con la participación de empresas de aplicaciones de *delivery*, el instrumento deberá ser adaptado para promover un levantamiento agregado que involucre el total de trabajadores que serán certificados en el marco del plan de desarrollo laboral que defina la empresa de *delivery*.

será el responsable de contactar a los usuarios pre-seleccionados por el SENCE a través del levantamiento de demanda. Para oficializar la demanda, se sugiere utilizar una "Carta de Consentimiento Informado", que especifica todos los aspectos del proceso de certificación. Este documento busca responsabilizar tanto a los postulantes como a las empresas respecto a la veracidad de la información.

4.6 Nivelación de brechas

A partir de los resultados, el levantamiento de demanda se convierte en un instrumento esencial para diferenciar entre necesidades de capacitación y requerimientos de certificación. En la medida que el registro de información contribuya al desarrollo de referencia empírica, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) podrá establecer estrategias de empleabilidad para nivelar brechas en torno a los oficios que forman parte de la industria del *delivery*. Asimismo, el levantamiento integrado permite complementar la oferta programática existente, estableciendo necesidades formativas y/o de reconocimiento de competencias para el sector *e-commerce*.

Considerando la propuesta de la mesa de trabajo, la socialización del servicio de certificación es considerada fundamental para mejorar el modelo de levantamiento de demanda regional. En esta línea, la organización de talleres en torno a las ventajas del servicio, el uso del marco de cualificaciones, el catálogo de perfiles ocupacionales y las rutas formativo-laborales se vuelve un eje central para avanzar en el proceso de reaprendizaje del servicio de certificación. La participación del coordinador regional de ChileValora se torna esencial para articular los principios del Sistema Nacional de Evaluación y Certificación Competencias Laborales (ChileValora), incentivando la participación de empresas y personas durante el proceso de levantamiento de demanda.

Reflexiones finales

A partir del estallido social y la pandemia del COVID-19, Chile y el mundo han experimentado grandes cambios a nivel económico, laboral y social. Debido al mal funcionamiento de los mercados, a las injustas condiciones laborales, al mal aprovechamiento de los recursos y a la falta de oportunidades de negocio; surge un nuevo modelo económico de colaboración llamado economía colaborativa, donde las plataformas de *delivery* son la expresión más concreta de esta nueva forma organización industrial en el mundo. En este sentido, en el libro "What's mine is yours: The rise of Collaborative Consumption (Botsman & Rogers, 2010) se menciona que la economía colaborativa, materializadas en plataformas de *delivery*, se consideran como un modelo que posibilita, a través de las plataformas tecnológicas, optimizar los activos desaprovechados y crear nuevas oportunidades de negocio.

Las plataformas de *delivery* tienen en su base un modelo que propone la interacción de diferentes grupos de personas a nivel global mediante la tecnología, a partir de un beneficio mutuo para los participantes de dicho espacio digital. Estas plataformas colaborativas son empresas que operan en mercados a través del uso de internet, propiciando la entrega y distribución de bienes y servicios. Funcionan como mediadores entre el prestador y el consumidor ofreciendo un servicio en tiempo real y con bajos costos de transacción.

A partir de aquello, las formas de consumo y la exposición de muchas plataformas han cambiado la manera de pensar de los consumidores, propiciándose nuevos hábitos de consumo, los que favorecen el desarrollo de muchas empresas que satisfacen a estas nuevas formas de interacción comercial. Gracias a que el consumo favorece la creación de nuevas plataformas digitales, existen menos barreras de entrada en el mercado en cuanto a la creación de marcas se refiere, por lo que la innovación es abismantemente rápida y lo será aún más, ya que los consumidores cada vez confían más en los servicios generados por las plataformas de *delivery*. La gestión algorítmica de la fuerza de trabajo en que basan su modelo las Empresas de Plataformas Digitales (EPD), mandatan condiciones laborales que suelen ser fluctuantes, a partir de la información recabada por las plataformas, donde se establecen sistemas de puntaje que ejercen un control notable sobre esta fuerza laboral.

Si observamos este fenómeno desde la perspectiva de las y los trabajadores de las plataformas de *delivery*, se han destacado elementos positivos de esta nueva forma de inserción laboral, como la flexibilidad horaria y la libertad para decidir cuándo tomar trabajos, aunque también se han advertido preocupaciones en torno a la potencial precarización del trabajo.

Este estudio nos muestra que los trabajadores de plataformas de *delivery* en Chile se caracterizan por ser un grupo joven, con un notable predominio de varones y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, en gran parte venezolanos, de los cuales un porcentaje no despreciable posee estudios universitarios o superiores. En la gran mayoría de los casos, este trabajo representa su principal fuente de ingresos, al que dedican gran parte de su jornada diaria, para que la renta percibida sea atractiva.

Si bien hay ciertas prácticas de estas plataformas como la intermediación laboral, la subcontratación, la descomposición del trabajo en diferentes tareas de corto alcance, y el pago por tiempo no constituyen fenómenos novedosos, sí existen una serie de transformaciones y desafíos relativos a la introducción de la tecnología.

Por otro lado, el carácter independiente de la relación laboral ha sido objeto de intensos cuestionamientos nacional e internacionalmente, en cuanto los trabajadores suelen verse limitados en la posibilidad de fijar el precio de su trabajo, a la vez que les son impuestas otras condiciones laborales. Una de las preocupaciones más recurrentes acerca de este tipo de empleo tiene que ver con las dificultades que puede implicar en términos de acceso a la protección social, tradicionalmente ligada al trabajo asalariado registrado, de tiempo completo y estable. En esta misma línea, el carácter independiente del trabajo realizado dificulta el acceso a derechos de sindicalización y negociación colectiva, que justamente podrían servir como vehículo privilegiado para poner en cuestión las condiciones laborales imperantes en el sector.

Si bien no fue parte de los objetivos del estudio, se observan permanentes fricciones entre la industria del *delivery*, y el resto de los usuarios del espacio público en nuestras ciudades.

Un primer gran tema es el comportamiento vial de los ciclistas y motoristas repartidores de *delivery*, que según un estudio de Automóvil Club de Chile, el 74% de ellos y ellas adopta conductas temerarias en sus traslados, a raíz de las metas de las plataformas por cumplir en tiempo de sus entregas. En el mismo estudio, se afirma que el 47% de los repartidores admite que transita a exceso de velocidad por la ciudad, y que lo hace en promedio entre los 50 y 100 Km/hora, aumentando significativamente la tasa de accidentes en calles y veredas de nuestras ciudades.

En este sentido, un avance es el plan de seguridad vial dirigido a trabajadores y trabajadoras de *delivery*, impulsado hace un tiempo por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que buscaba reordenar el uso del espacio público para un desplazamiento seguro de las personas, pero que claramente es insuficiente y carece de fuerza para cubrir las necesidades de

formación y de fiscalización vial de quienes se desempeñan en servicios de *delivery* asociados a plataformas digitales.

Por otro lado, es de público conocimiento que hay ilícitos asociados a la falsa prestación de servicios de *delivery*, y por ello un avance importante en esta materia, para mejorar la seguridad en torno a la actividad de los repartidores es el protocolo de acuerdo suscrito en los últimos meses entre la Subsecretaría de Prevención del Delito y dos empresas de *delivery* en nuestro país.

El protocolo orienta la protección de los usuarios de estos servicios, así como a las y los propios *riders*, quienes desarrollan sus labores en las calles de distintas ciudades del país. El protocolo apunta a que en momentos de fiscalización de las y los repartidores por parte de carabineros, estos puedan acreditar su condición, con datos disponibles entregados por las propias empresas. Lo anterior es clave, considerando que algunas personas fingen ser *riders* para cometer ilícitos , sin tener vínculos con las firmas de *delivery*.

Asimismo, el acuerdo también se amplía a que las empresas puedan entregar información de sus colaboradores, cuando sean requeridas por el Ministerio Público, lo que permitirá fiscalizar, investigar y sancionar los delitos asociados a esta actividad. Reforzando de esta forma la necesidad de construir acuerdos público privados que permitan ir identificando las distintas fricciones que se generan en el espacio público y generando discusión y propuestas de acuerdo para enfrentarlas desde la perspectiva de la cooperación de actores, por sobre las acciones aisladas de estos.

Los puntos anteriormente mencionados se han discutido largamente en nuestro país, y una prueba de aquello es la promulgación de la Ley 21.431del 2022 modificó el Código del Trabajo

para regular las relaciones entre los trabajadores de plataformas digitales y las empresas de plataformas digitales de servicios. Si bien, esta norma jurídica es un avance en materias de regulación laboral en la relación que existe entre plataformas y sus colaboradores/as, es necesario seguir profundizando en aspectos operativos de la Ley y su Reglamento, para que se mejore la implementación de prácticas laborales, para que tanto trabajadores como empresas puedan seguir desempeñándose adecuadamente.

La importancia del presente estudio ha sido el describir la situación general que viven los y las repartidoras en su quehacer laboral diario. A partir de la realización de entrevistas y grupos focales a empresas, repartidores y repartidoras, el estudio tuvo como propósito, indagar sobre aspectos pocas veces abordados en el mercado de las plataformas digitales, como lo son las competencias y habilidades requeridas de los perfiles identificados para desempeñarse en la industria del *delivery*. Se abordaron temas sensibles para la industria como lo son la identificación de los perfiles de ocupaciones más recurrentes en la industria, las características del proceso de ingreso, expectativas de permanencia, motivación, capacitación, evaluación del desempeño y las competencias requeridas para realizar su labor.

A partir de lo anterior el estudio entrega la traducción formativa de los perfiles ocupacionales, elaborando planes formativos sobre la base de las Unidades de Competencias Laborales (UCL) facilitando la modularización de los contenidos para promover la empleabilidad de los trabajadores que forman parte de la cadena de valor en los procesos de retiro, distribución y reparto de servicios. Este producto puede servir para que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) pueda extender la oferta de capacitación para nuevos segmentos de trabajadores pertenecientes a la industria del *delivery*.

Si bien la industria del *delivery* en Chile tienen muchos desafíos, que van desde los procesos de logística, manipulación de alimentos, modelar correctamente la relación cliente - empresas, debemos detenernos en los procesos de capacitación técnica y certificación de competencias que son necesarios para afianzar y profesionalizar una industria tan instalada en nuestro quehacer cotidiano.

El avanzar en esta línea, de manera paralela a las regulaciones laborales que vive el sector por estos días, servirá no solo para entregar una base sólida de habilidades y conocimientos a los/as colaboradores de las plataformas, sino también para certificar a miles de personas que generan "fricción" en los espacios públicos en los cuales se desenvuelven.

Sin lugar a dudas el avanzar en esta línea formativa, favorecerá por un lado que este trabajo se convierta en uno menos riesgoso, que combine la posibilidad emplearse y generar recursos administrando eficientemente el tiempo, con garantías de seguridad social, y de protección frente a enfermedades profesionales y accidentes laborales; y por otro lado, el participar de procesos de formación ayudará a mejorar la relación entre repartidores/as y clientes finales. Facilitando procesos de gestión comunicacional que hoy se ven enfrentados, al no tener herramientas que puedan facilitar la gestión comercial de entrega de bienes y servicios.

La formación y certificación de competencias no sólo debe quedar en manos de las Empresas de Plataformas Digitales (EPD)en el país, lo que sería reducir la participación de la política pública en

el país, lo que sería reducir la participación de la política pública en las relaciones laborales del país. En esta materia el rol del estado es primordial. La capacitación representa más de la mitad del gasto en políticas activas del mercado laboral en Chile, por ello al definir procesos de capacitación y certificación de competencias laborales de trabajadores/as de plataformas de *delivery* desde el estado, estaríamos aumentando la probabilidad de que las personas estén empleadas (empleabilidad), mejorar sus ingresos y elevar la productividad de las empresas. El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y ChileValora, tienen la posibilidad de asumir el liderazgo en esta política activa de empleo, mejorando muchísimo, el entorno laboral de la industria del *delivery*.

Nuestro país hoy avanza en la digitalización de gran parte de sus procesos productivos, estamos frente a desafíos acelerados respecto de la relación del comercio y sus clientes, y es por esta razón que no podemos perdernos la oportunidad de encuadrar las relaciones laborales y de formación de los trabajadores de plataformas en esta dinámica, para que ello no signifique un atraso en la industria, y en la calidad de la vida laboral de miles de personas que hoy prestan un servicio muy necesario para nuestro diario vivir.

Bibliografía

Bibliografía

Accenture Research (2018) El Avance de la en Chile Optimizando las Capacidades Digitales para Multiplicar El Crecimiento. Extraido en https://info.accenture.com/

Accenture (2016). Five Ways to Win with Digital Platforms. Disponible en: https://www.accenture.com/us-en/_acnmedia/PDF29/Accenture-Five-Ways-To-Win-With-Digital-Platforms-Full-Report.pdf

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

Beccaria, L., López, E., Mercer, R., Vinocur, P. (2020) Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina. Nota Técnica, OIT; Buenos Aires.

Bensusán, G., Eichhorst, W., & Rodríguez, J. (2017). Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones. Santiago: CEPAL.

BID- Lab (2021) Economía de plataformas y COVID-19. Una mirada a las actividades de reparto, los cuidados y los servicios virtuales en España y América Latina.

BOE - Decreto Ley. (2020). BOE. Obtenido de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-8150

BOE. (2020). Cualificación profesional: Servicio de entrega y recogida a domicilio. Real Decreto . Madrid, España.

Botsman, R. and Rogers R. (2010) What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption. Harper Business, New York.

Bravo, D., Castillo, E. (2021) Estudio Longitudinal Empleo-Covid19: Datos de empleo en tiempo real. Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales.

Castro, C., Halpern, D. (2020) Ecommerce b2c en Chile: mapeando procesos y perfiles para el desarrollo del ecosistema digital. Ed. Camara de Comercio de Santiago & Pontificia Universidad Católica de Chile.

Digital Future Society (2020) El trabajo en plataformas digitales en España: ¿qué sabemos? Una revisión bibliográfica. Ed. Mobile World Capital Barcelona.

Dinegro, A. (2021) Delivery y Empleo: diagnóstico sobre las condiciones laborales en las Plataformas Digitales caso de Lima Perú. Ed. Fundación Friedrich Ebert.

Dinegro, A. (2021). Delivery y Empleo: Diagnóstico sobre las condiciones laborales en las plataformas digitales - Caso Lima-Perú. Lima, Perú : Fundación Friedrich Ebert - Perú.

European Comission . (9 de 12 de 2021). Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on impriving working conditions in platforms work. Bruselas.

Fairwork (2021) Puntuaciones 2021: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas. Ed. UAI & Oxford University; Santiago.

Fernández, M. (2020) La prestación de servicios a través de plataformas digitales. El caso deliveroo. Revista Temas Laborales, N°151, pp. 193-217.

Giubergia, M., Palazuelos, S. (2020) Tratamiento de trabajadores que prestan servicios a través de plataformas digitales en el derecho comparado. Universidad de Chile; Santiago.

Goldin, A. (2020) Los trabajadores de plataformas y su regulación en la Argentina. Ed. Comisión Económica para América Latina (CEPAL); Santiago.

Gontero, S., & Albornoz, S. (2020). Serie Macreconomía del Desarrollo Nº199. La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina. Chile: CEPAL.

Hidalgo, K., & Salazar, C. (Diciembre de 2020). Precarización Laboral en Plataformas Digitales - Observatorio de Plataformas. Friedrich Ebert Stiftung -ILDIS.

Jaramillo, I. (2020). Riders: Entre El Desvalor Del Trabajo y la Superación Del Confinamiento.

Johnston, H., Caia, A., Silberman, M., Ceremigna, M., Hernández, (2020) El trabajo en las plataformas digitales de empleo: Guia para formadores sindicales sobre el crowdworking y el trabajo a través de apps y plataformas digitales. Ed. ETUI; Brusales.

Klapp, M. (2021). Clase Ejecutiva. El Personal Shopper como proveedor logístico . Obtenido de https://www.claseejecutiva.uc.cl/blog/articulos/el-personal-shopper-como-proveedor-logistico/

Laboratorio de Encuestas y Análisis Social UAI(2022). Radiografía a los riders plataformas digitales. ¿Quiénes son, en qué plataformas trabajan y cuáles son sus condiciones laborales? Santiago.

López, E. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de políticas. Oficina de País de la OIT para Argentina: OIT.

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., Ernst, C. (2019) Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? Ed. CIPPEC-BID- OIT; Buenos Aires.

Morris, P. (2021) Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente: Situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector. Ed. Comisión Económica para América Latina (CEPAL); Santiago.

OIT (2022) E-formalización en América Latina: Acelerando en una región llena de brechas. Lima: Oficina Regional para América Latina y el Caribe. Las Condes, Santiago.

OIT (2021) Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Ed. OIT; Ginebra.

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

OIT. (2019). Trabajar para un futuro más prometedor. Comisión Mundial sobre el futuro del trabajo . Ginebra: OIT.

Pedidos Ya (2021) Memoria de Sostenibilidad 2020- junio 2021.

Ranz, R., Roselló, J., Gutiérrez, E., Corral, A., Vargas., M. (2019) El trabajo en las plataformas digitales de reparto. Ed. Confederación UGT; Madrid.

Todolí, A., Jalil, M., & Llorens, J. (2020). Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales . Valencia: Universidad de Valencia .

TRALMEDES. (2020). Last Mile Delivery. Last Mile Delivery - IO1 - Competencia unificada del repartidor/conductor de última milla.

TRALMEDES. (2022). IO4 - Last Mile Delivery/DRIVER - Capítulo de Recomendaciones a la normativa .

UGT. (2019). El trabajo en las plataformas digitales de reparto . Madrid: UGT.

INFORME PLATAFORMAS DIGITALES DE DELIVERY:

Diagnóstico y plan de empleabilidad para el sector productivo en la Región Metropolitana

Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

sence

Abbanz

otic
COMERCIO • SERVICIOS • TURISMO