

SEMINARIO DE LICENCIATURA

**TRABAJADORES MÓVILES DIGITALES:
SU EXPERIENCIA DE MOVILIDAD Y TRANSFORMACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO**

Caso Santiago de Chile

SEMESTRE PRIMAVERA 2022

PROFESORA GUÍA: PAOLA JIRÓN MARTÍNEZ

ESTUDIANTE: PAULINA PERNALETE ASTUDILLO

Instituto de la Vivienda

Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile



FACULTAD DE
**ARQUITECTURA
Y URBANISMO**

UNIVERSIDAD DE CHILE

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá, por cuidar cada paso que doy, a mi papá y a mi hermana, por todas las conversaciones sobre la investigación; y por siempre respetar, celebrar y apoyarme en todo lo que me proponga.

A Felipe Farías, por su compañía, apoyo emocional y logístico no solo durante esta investigación sino a lo largo de la carrera.

A Paola Jirón, por darle coherencia a mis ideas y guiar esta investigación.

A Ricardo, Diego y Mariangel por confiar en mí y abrirse a contar su historia para que este trabajo fuese posible.

A Denis Cabezas, Claudio Moreno, Gonzalo Ojeda, Daniel Sepúlveda, Sofía V. Raviola y Carolina Vergara por su amistad, empatía y constante apoyo durante la carrera.

A Fernanda Ortiz, por acompañarme durante este desafiante proceso que nos tocó vivir juntas este año.

A Paloma Alonso, Pierina Carreño, Beatriz Martínez y Valeria V. Herrera, por su tiempo, paciencia y por siempre estar pendientes de mí a pesar de la distancia.

Finalmente, agradezco a todos aquellos compañeros y demás personas que se tomaron el tiempo de escuchar y conversar sobre mi investigación, aportando ideas y posturas.

RESUMEN

Durante los últimos años, las ciudades han sufrido cambios socioespaciales debido al gran aumento en el número de Trabajadores Móviles Digitales (TMD), quienes, para efectos de esta investigación, son las personas que se dedican al reparto de comida a domicilio por aplicación en motocicleta o bicicleta; especialmente durante y después de la pandemia del COVID-19.

Los TMD utilizan el espacio público para movilizarse y descansar, espacio que no es considerado por parte de las empresas que manejan Plataformas de Trabajo Digitales (PDT), las cuales, debido al uso de la tecnología, crean una brecha comunicativa con sus trabajadores.

El uso y no reconocimiento del espacio como lugar de trabajo genera conflictos con otros habitantes urbanos al no hacerse cargo de su uso por parte de las empresas PDT. Además, existe poca información respecto a los elementos urbanísticos; tales como infraestructura urbana, elementos de diseño, normativa, entre otros; los cuales se deben reconocer para así reducir las problemáticas que genera la presencia de TMD en la vía pública.

Estos conflictos podrían generar barreras de accesibilidad en el espacio público para los Trabajadores Móviles Digitales lo que podría provocar dificultades en su movilidad originando problemas de flujos (movilidad), así como también en lugares de permanencia (inmovilidad).

Es por esto que, se plantea la siguiente pregunta ¿Cuáles son los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales que debiesen ser considerados para abordar el flujo y la permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público?

Este trabajo analiza el comportamiento de los TMD en la zona del eje de Av. Providencia entre Pedro de Valdivia y Los Leones; haciendo observaciones investigativas de los flujos y zonas de descanso; además de entrevistar a los TMD y a encuestar a otros usuarios de la zona de estudio sobre su experiencia cotidiana reconociendo la presencia de TMD en el espacio público.

Esto ayudaría a determinar las barreras de accesibilidad en el espacio público para así reconocerlas y generar políticas públicas y propuestas de diseño urbano y así mejorar la experiencia de movilidad cotidiana de los usuarios del espacio público.

Palabras clave: Trabajadores Móviles Digitales - Plataformas de Trabajo Digitales - Espacio Público – Accesibilidad – Tecnología – Movilidad - Permanencia.

ABSTRACT

During the last few years, cities have undergone socio-spatial changes due to the rise of Mobile Digital Workers (MDW), who, for research purposes, are the people that work in the food delivery field by mobile applications, and they usually move by motorcycle or bicycle. This has increased distinctively during and after the COVID-19 pandemic.

Mobile Digital Workers use public space to mobilize and repose in between orders, whose space is not considered by companies that create Digital Working Platforms (DWP), which due to the use of technology, these platforms create a communication gap between the companies and their workers.

The usage and non-acknowledgement of public space as a workplace generates conflicts with other urban habitants by lacking accountability for its use by DWP companies. Moreover, there is not enough information about urban elements such as urban infrastructure, design elements and normative, among others, which need to be acknowledged to reduce the problematic caused by the presence of MDW in public space.

These conflicts could generate accessibility barriers in public space for MDW which could cause difficulties in their mobility originating mobility problems as well as in repose areas (immobility).

*Considering this, the research question is presented: **Which are the urban and accessibility elements, both material and immaterial, that should be considered to approach the mobility and immobility behaviors of the Mobile Digital Workers in public space?***

This research analyzes the behavior of MDW within the surroundings of Av. Providencia in between Av. Pedro de Valdivia and Av. Los Leones, by making observations on both mobility and repose areas. In addition, semi-structured interviews are made for the MDW. Plus, an online survey is created for study zone users, always considering the presence of MDW in public space.

These results will aid to determine the accessibility barriers present in public space in order to acknowledge and generate urban policies and public urban design proposals. Thus improving the daily mobility experience for the public space users.

Key words: Mobile Digital Workers – Digital Working Platforms – Public Space – Accessibility – Technology – Mobility – Repose.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.1.1 Definición de Trabajadores Móviles Digitales y Plataformas de Trabajo Digitales	6
1.1.2 Contextualización del reparto de comida a domicilio (<i>delivery</i>)	6
1.1.3 ¿Quiénes son los Trabajadores Móviles Digitales?.....	6
1.1.4 Trabajadores Móviles Digitales y la tecnología implementada en el trabajo.....	7
1.1.5 Recorridos y lugares de permanencia.....	8
1.2 Problema de Investigación.....	8
1.3 Pregunta de investigación.....	9
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 Objetivo general.....	9
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	10
2.1 Perfil de Trabajadores Móviles Digitales.....	10
2.2 Migración en Chile.....	11
2.3 Trabajo Informal bajo el contexto del COVID-19.....	11
2.4 El rol de la Tecnología.....	12
2.4.1 <i>Gig Economy</i>	12
2.4.2 <i>Smart Cities</i>	13
2.5 Historia del reparto a domicilio: antes y después de las PDT.....	15
2.6 Derecho y uso del espacio público.....	16
2.7 Accesibilidad: Dimensiones y Criterios.....	16
2.8 Variable espacio-tiempo en la Movilidad Urbana.....	18
2.9 Movilidad (flujos y recorridos).....	19
2.10 Inmovilidad (lugares de permanencia y descanso).....	19
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1 Tipo de metodología.....	20
3.2 Delimitación espacial de la investigación.....	20
3.3 Etapas, técnicas e instrumentos.....	22
3.3.1 Definición de dimensiones de accesibilidad.....	22
3.3.2 Encuesta a usuarios de aplicaciones	23
3.3.3 Catastro de lugares de permanencia y descanso	23
3.3.4 Observación de flujos.....	24
3.3.5 Entrevista semi-estructurada mediante Trayectopia.....	25
3.3.6 Análisis y corroboración.....	27
3.4 Síntesis metodológica.....	28
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	29
4.1 Encuestas a usuarios.....	29
4.1.1 Recopilación de información.....	29
4.2 Observación.....	35
4.2.1 Flujos y recorridos.....	35
4.2.2 Lugares de permanencia y descanso.....	37
4.2.3 Recopilación de información.....	45
4.3 Entrevistas y Trayectopia.....	46
4.3.1 Ricardo.....	46
4.3.2 Diego y Mariangel.....	48
4.3.3 Recopilación de información.....	49
4.4 Análisis de datos y síntesis.....	50
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	52
5.1 Diseño de espacio público.....	52
5.2 Normativa y políticas públicas.....	53
5.3 Metodología implementada.....	53
5.4 Pregunta y objetivos.....	53
CAPÍTULO 6: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	56
6.1 Bibliografía.....	56
6.2 Anexos.....	59

CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

1.1.1 Definición de Trabajadores Móviles Digitales y Plataformas de Trabajo Digitales

Se definen a los **Trabajadores Móviles Digitales (TMD)** (Jirón, et al. 2021) como personas que desarrollan su trabajo en movimiento, es decir, sin una localización concreta; además utilizando internet y **Plataformas de Trabajo Digitales (PDT)** (aplicaciones móviles o páginas web) como principal herramienta de trabajo (Jirón, et al. 2021), además de su medio de transporte que puede variar entre bicicletas, motocicletas o bicimotos, quienes son los que trabajan en el rubro de reparto de comida a domicilio.



Imagen n°1: Fuente: Sebastián Brogca, Bío Bío Chile, 2021. Intervención de la imagen es propia.

1.1.2 Contextualización del reparto de comida a domicilio (*delivery*)

La existencia del reparto de comida a domicilio o *delivery* lleva muchos años formando parte del tejido social y urbano tanto en Chile como en el mundo. Sin embargo, últimamente se ha atribuido un rol principal en la ciudad y su presencia es cada vez más notoria. Esto se puede evidenciar en datos otorgados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021) que declara que el número de Plataformas Digitales de Trabajo (**PDT**) (Asenjo y Coddou, 2021) se han multiplicado casi por diez desde 2010 en el mundo. Así mismo, según datos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Chile, las cifras de los Trabajadores Móviles Digitales (**TMD**) se estaría acercando a los 300.000, al primer semestre de 2020. Además, debido a la crisis sanitaria del COVID-19, habría aumentado en un 40% la demanda del transporte de mercadería (Asenjo y Coddou, 2021). Esto representa un cambio importante en las ciudades y su funcionamiento desde la movilidad y los flujos urbanos.

1.1.3 ¿Quiénes son los Trabajadores Móviles Digitales?

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (2020), en Chile la mayoría de TMD son hombres entre 18 y 35 años, siendo en su mayoría **migrantes en situación irregular**. Esto es debido a las dificultades para regularizar sus documentos debido a una serie de restricciones que pueden operar tanto en el país de origen como en el de llegada, situación que genera mayores problemas en la inserción social y laboral (Gandini, Ascencio, & Prieto, 2019). Además, debido a que las empresas para las que trabajan no suelen divulgar datos sobre sus trabajadores, se sabe poco sobre ellos.

Chile: número y perfil de los repartidores de plataformas digitales, 2020		
Empresa	Número	Perfil
Rappi	40 000 inscritos (+ 15 000 durante la crisis sanitaria) 4 000 conectados constantemente (+ 3 000 durante la crisis sanitaria)	80% entre 18 y 35 años 10% mujeres 70% migrantes
Uber Eats	34 000 repartidores activos al mes Se calcula que en el segundo semestre de 2020 el número de inscritos aumentó 40%	En su mayoría jóvenes de 20 a 30 años 40% extranjeros
PedidosYa	7 000 repartidores activos al mes	Edad promedio 29 años
Cornershop	50 <i>shoppers</i> asalariados y de 13 000 a 15 000 que cobran honorarios	

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

Tabla n°1: Números y perfiles de los Trabajadores Móviles Digitales (2021) **Fuente:** A. Asenjo y A. Coddou, "Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile", *OIT Cono Sur – Informes Técnicos*, N°17, Santiago, 2021.

1.1.4 Trabajadores Móviles Digitales y la tecnología implementada en el trabajo

La incorporación de la **tecnología** en el mundo laboral puede presentarse como una barrera o dificultad o un facilitador, dependiendo de la postura ya sean económicas, laborales o sociales. Sin embargo, para los TMD el uso de la tecnología puede convertirse en una barrera por múltiples razones.

En primer lugar, la tecnología genera una tercerización entre el trabajador y el empleador (la empresa: llámese Uber Eats, Rappi, PedidosYa, etc), ya que según Bonhomme, Arriagada & Ibáñez (2020) no existe comunicación directa entre ambas partes, lo cual genera desconfianza e ineficiencia. Desde el marco legal y desde las mismas empresas, los TMD no son considerados empleados sino más bien colaboradores, pero al mismo tiempo son dependientes de otra entidad -las empresas PDT- que ejerce control sobre sus actividades productivas y se beneficia directamente del trabajo que realizan (OIT, 2018). Además, las empresas no suelen divulgar datos sobre sus "trabajadores" (López & Marrero, 2022) a las entidades gubernamentales pertinentes, por lo que se genera un ambiente de información no clara ni transparente.

En segundo lugar, no cuentan con contrato de trabajo, ya que no son considerados empleados, por ende, tampoco gozan de seguridad social. Por lo tanto, se encuentran en una condición laboral precaria.

Como tercer punto, los TMD, además de depender de diferentes empresas que actúan como PDT, trabajan haciendo **uso de la ciudad**, en particular de la **infraestructura urbana**, sin que estas empresas paguen por ello (Jirón, et al. 2021), siendo que muchos usuarios del espacio público pagan indirectamente por él a través de impuestos como el permiso de circulación, por ejemplo. Es decir, las empresas no se hacen responsables por el uso del espacio público en un rubro que cada vez reúne más personas que buscan trabajar en él, en su mayoría migrantes, lo cual tiene una estrecha relación con la situación migratoria irregular que muchos se encuentran.

Lo anterior revela cómo las empresas PDT se siguen beneficiando del modelo de la tecnología incorporada en los trabajos de reparto de comida a domicilio. Al mismo tiempo, indica que las actuales narrativas de las ciudades inteligentes sobre las bondades de la tecnología y el uso de las aplicaciones *Smart* (para lograr ciudades más "eficientes") tendrían un claro sesgo hacia el rol de estas empresas en la generación de información, quienes no solo evaden responsabilidades como empleadores, sino que evaden los costos e impactos que producen en la ciudad (Jirón, et al. 2021) y con los mismos TMD como individuos y usuarios del espacio público.

1.1.5 Recorridos y lugares de permanencia

Además de las problemáticas que genera este tipo de trabajos a nivel legislativo y laboral, también ocurren situaciones respecto del **uso de espacio público**. En conjunto con la dinámica de **flujo y movimiento** de trasladarse hacia el local de comida y posteriormente al domicilio del cliente (flujo que se ha visto que puede generar problemas de convivencia con otros usuarios del espacio público), existe otro fenómeno aún poco explorado referido al **tiempo de espera** que suele ocurrir entre pedidos, el cual se ha observado en ciertos espacios de las ciudades en el último tiempo. Sin embargo, Miglierina y Pereyra (2017) exponen que el concepto de **inmovilidad** (tiempo de espera o permanencia en la ciudad), ellas constatan que el concepto de inmovilidad consiste en poner foco en la importancia de la fijación y la quietud como categorías autónomas y no limitadas a su relación con la movilidad. Esto indica que el tiempo de espera entre flujos de movilidad ha ido cobrando relevancia, no obstante, el tiempo de permanencia de los TMD ocurre en el espacio público, y más específicamente en **espacios no designados** para tal fin. Lo cual se presenta como una **barrera de accesibilidad** en el espacio público para los TMD. Se refiere como barrera de accesibilidad a aquel elemento tanto **material** (elemento físico) como **inmaterial** (elemento no físico que puede estar relacionado al sujeto de estudio, en este caso los TMD) que impide un **cómodo uso del espacio público**. En este caso, los espacios de descanso no designados pueden presentarse como una barrera ya que no responden a las necesidades laborales y humanas de los TMD por sí solos.



Imagen n°2: Fuente: Pauta.cl, 2018. Intervención de la imagen es propia.

1.1 Problema de Investigación

Además de la precarización laboral que sufren los TMD debido a la escasa comunicación con su empresa “empleadora” y su desentendimiento por ellos y por la infraestructura urbana, aún existe un problema a nivel de uso del espacio público de escasa atención.

En primer lugar, los TMD hacen uso del espacio público y lo cohabitan con el resto de los habitantes urbanos como peatones, conductores de vehículos particulares, conductores de autobuses, usuarios del transporte público, entre otros. Además, debido a su masificación, después de la pandemia del COVID-19, los números de TMD, el número de viajes y las aglomeraciones en ciertas vías han aumentado generando así **accidentes, contaminación sonora y situaciones de potencial peligro** tanto para los TMD como para el resto de los usuarios. Esto genera descontentos frente a los flujos (movilidad) de los TMD, lo cual genera

barreras de accesibilidad para ellos y para los demás usuarios del espacio público debido a posibles conflictos y problemas de convivencia.

Por otro lado, las empresas PDT no se han hecho responsables por garantizar un espacio de descanso (lugar de permanencia) para los TMD en la vía pública, siendo que es su potencial lugar de trabajo, aunque no se sabe con certeza cuál es su lugar de trabajo; es por esto que se desconocen las largas distancias que recorren; los recorridos hechos en un día y el poco tiempo de descanso que tienen. Generalmente lo hacen sobre su moto o bicicleta en la vía pública, lo cual también no solo es precario para los Trabajadores sino que también origina conflictos con los demás usuarios.

Es por esto que, en cuanto a la relación entre la movilidad de los TMD y su impacto en el espacio público, existe un vacío disciplinar que evidencia que el modelo de planificación urbana no acompaña los procesos económicos que vivimos como sociedad. Además, dichos procesos económicos **no contemplan la ciudad como lugar de trabajo**. Esto ocurre con la introducción de la tecnología bajo el modelo de *Gig Economy*, específicamente el caso de los TMD, ignorando que la ciudad y la infraestructura urbana existente es la base para que existan estos trabajos. Este es un problema que como usuarios del espacio público vemos con facilidad al observar la gran cantidad de repartidores en la ciudad, sin embargo, no ha sido motivo de estudio en profundidad hasta el momento. Es necesario **reconocer la ciudad como un espacio de trabajo** para así crear políticas públicas con enfoque en la accesibilidad tanto para quienes trabajan en el espacio público (TMD) como para quienes lo transitan cotidianamente (habitantes urbanos o usuarios del espacio público).

PROBLEMA GENERAL: Existe un gran aumento de TMD, quienes utilizan el espacio público tanto para el descanso y la espera como para moverse para hacer su trabajo, espacio que no es considerado por parte de las empresas PDT y genera conflictos con otros usuarios del espacio público. Además, existe poca información respecto a los **elementos urbanísticos (infraestructura urbana, elementos de diseño, normativa**, entre otros) los cuales se deben reconocer para evitar conflictos que genera la presencia de TMD. Estos conflictos podrían generar barreras de accesibilidad en el espacio público para los Trabajadores Móviles Digitales lo que podría provocar dificultades en su movilidad originando problemas de **flujos** (movilidad), así como también en lugares de **permanencia** (inmovilidad).

1.2 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales que debiesen ser considerados para abordar el flujo y la permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Identificar los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales esenciales para abordar el flujo y la permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales en Santiago de Chile.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Definir dimensiones y criterios de accesibilidad a utilizar para los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público.

2. Observar y determinar posibles barreras de accesibilidad y problemas urbanísticos tanto materiales como inmateriales para los Trabajadores Móviles Digitales en cuanto a flujos (movilidad) y permanencia (inmovilidad).
3. Conocer la perspectiva de los usuarios de la zona de estudio en la ciudad de Santiago que cohabitan con los TMD con respecto a los mismos.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.1 Perfil de Trabajadores Móviles Digitales

Son llamados Trabajadores Móviles Digitales (Jirón, et al. 2021) a aquellas personas que realizan su trabajo en movimiento, es decir, sin ninguna localización concreta; y además utilizando internet mediante Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) que pueden ser aplicaciones o páginas web accesibles desde un dispositivo *smartphone*. (ver sección *Tecnología*). Dicha aplicación generalmente está diseñada para seguir una serie de pasos de manera organizada para poder completar la tarea (Fundación Felipe González, 2019). Dentro de esta categoría podemos considerar a los conductores de transporte de personas (conductores de Uber, por ejemplo) y a los repartidores de comida a domicilio que suelen movilizarse en motocicleta, bicicleta o bicicleta con motor. Sin embargo, para efectos de este trabajo de investigación, nos centraremos únicamente en los TMD que se dedican al reparto de comida a domicilio.

Los Trabajadores Móviles Digitales (TMD) también pueden ser denominados *clickworkers* o *crowdworkers* debido a que la definición de su trabajo -ahora modificada por la tecnología digital- da lugar a una “descomposición” del trabajo en pequeñas tareas (Martin et al., 2020) tales como aceptar pedidos, cancelar pedidos, colocar en la aplicación la dirección de destino, etc. Sin embargo, no solo se trata de realizar tareas dentro de la virtualidad de las aplicaciones si no también realizar tareas “*offline*” (Martin et al., 2020; Asenjo y Coddou, 2021), las cuales se realizan de manera presencial en los entornos que se requieran, por ejemplo, ir a un local de comida a retirar un pedido, así como llevarlo a su lugar de destino y así sucesivamente. Por esto, a pesar de que este tipo de trabajos se presentan como innovadores y “más fáciles”, aún se evidencia que se requiere la presencia de alguna persona en un lugar concreto (algún punto en el espacio público) para llevar a cabo la acción determinada por la PDT.

Según la OIT (2020), la gran mayoría de los TMD son migrantes en situación irregular. Es por esto que, en el caso del reparto de comida a domicilio, existen situaciones de explotación extrema (Martin et al., 2020) tales como el reparto a través de inmigrantes en situación irregular (ver sección *Migración en Chile*). En general, suele haber grupos organizados que actúan como trabajadores repartidores que a su vez subcontratan a otros trabajadores inmigrantes irregulares (Martin et al., 2020). En este caso, los trabajadores migrantes con altos índices de vulnerabilidad en el mercado laboral están más dispuestos a trabajar en PDT y aceptar las condiciones laborales que se les imponen. (Bonhomme, Arriagada & Ibáñez, 2020).

Debido a su situación de frágil estatus legal en el marco de un modelo de economía digital, su situación migratoria irregular, sumado a la precaria relación frente a las empresas empleadoras y por no figurar dentro del mercado de trabajo tradicional, podrían ser denominados trabajadores invisibles (Martin et al., 2020) ya que operan en la economía informal.

2.2 Migración en Chile

La migración tiene una explicación multicausal que involucra aspectos culturales, políticos, económicos y psicosociales, cuya combinación impulsan a los individuos a salir de su país de origen y a seleccionar un país de destino dónde realizar su proyecto migratorio (Salgado Bustillos; et al., 2018). Según el Instituto Nacional de Estadística (2021) la migración en Chile ha aumentado un 14.1% desde 2018.

Una conocida teoría para explicar los flujos migratorios entre países es la teoría de mercado de mano de obra (Piore, 1979). Piore sostiene que los flujos migratorios internacionales son el resultado de una permanente demanda de mano de obra de los países desarrollados económicamente. Esta teoría parte del supuesto que dentro de los países desarrollados económicamente existen trabajadores que no desean realizar ocupaciones mal remuneradas y/o peligrosas, dejando estas ocupaciones a los migrantes (Salgado Bustillos; et al., 2018). Por otro lado, los migrantes latinoamericanos que vienen a Chile ven a este país desarrollado económicamente en comparación con sus países de origen. Quizás esta teoría pueda explicar por qué la mayoría de las personas que toman el trabajo de TMD son migrantes, ya que al ser un trabajo de primera línea y que demanda muchas horas y esfuerzo físico, no todos deciden tomarlo.

En el caso de la migración venezolana a Santiago de Chile, quienes representa el 30% de la población migrante (INE, 2021), existen múltiples factores que impulsan a sus ciudadanos a emigrar. Además, el factor económico y político podrían haber motivado a los migrantes a elegir Chile como país destino (Gandini, Ascencio, & Prieto, 2019).

Sin embargo, el trabajo mediante PDT ha resultado ser un facilitador para los migrantes en términos laborales. Por ejemplo, una de las ventajas para los migrantes son las facilidades que permiten que sectores tradicionalmente excluidos accedan al mercado laboral. (Bonhomme, Arriagada & Ibáñez, 2020)

En este caso, las y los migrantes pueden generar ingresos a través de esta vía si cuentan con algún medio de transporte como una bicicleta o motocicleta. Es así como gran parte de los trabajadores de PDT migrantes, se convierten en actores funcionales de la llamada *gig economy* (ver sección *Tecnología*) estando al mismo tiempo más expuestos a condiciones laborales precarias debido a su informalidad en el mercado laboral.

2.3 Trabajo Informal bajo el contexto del COVID-19

En Chile, los datos disponibles hablan de cerca de 200.000 colaboradores de PDT. Esta economía provee de trabajo a quienes por diversas razones han quedado fuera del mercado laboral tradicional como los migrantes en situación irregular (Bonhomme M., Arriagada A., Ibáñez F., 2020).

Debido a la llegada de migrantes dispuestos a trabajar como TMD, podríamos inferir que este modelo no solo de trabajo si no de negocio (reparto de comida a domicilio por aplicación) ha resultado exitoso gracias a ellos. Además, este modelo de negocio es sustentado por el actual contexto chileno, el cual se caracteriza por tener una estructura laboral “flexible” en este mercado, poca a nula legislación laboral para estos trabajadores, y por último trabajadores que responden a la demanda. (Boccardo et al., 2022)

Esto ocasionó que durante las cuarentenas obligatorias por la pandemia del COVID-19, los TMD no dejaran de trabajar debido a que la demanda aumentó más que nunca. Sin embargo, esto también ocasionó cambios respecto a cómo se estructura este trabajo. Por ejemplo, además de existir las PDT de las empresas “tradicionales”, muchas cadenas de supermercados empezaron a abrir sus propias PDT y a su vez las restricciones de trabajo en lugares de alta demanda fueron más exigentes (Boccardo et al., 2022).

A pesar de las cuarentenas obligatorias, para los TMD no era una opción realizar el confinamiento como los demás. Son ellos los que constituyen lo que llamamos “la otra primera línea” (Bonhomme, Arriagada Ibáñez, 2020) abasteciendo así a la población que tuvo que confinarse realizando trabajos que les permitía no exponerse al virus. El concepto de “primera línea” se suele utilizar en contextos de crisis, refiriéndose a aquel colectivo de personas que se encuentran más cerca del conflicto, en este caso, el coronavirus.

Así fue como la crisis sanitaria del COVID puso sobre la mesa la precariedad de estos trabajadores. En países como Reino Unido, por ejemplo, el ex primer ministro Boris Johnson, declaró en 2020 que los trabajadores de plataformas digitales “son los que mantienen los servicios públicos esenciales durante la respuesta al COVID19”. (Bonhomme, Arriagada & Ibáñez, 2020)

Sin embargo, en Chile la situación ha sido diferente. Los TMD tuvieron escaso acceso a protocolos para enfrentar la posibilidad de contagio. (Bonhomme, Arriagada & Ibáñez, 2020). A pesar de recibir instrucciones claras por parte de las aplicaciones a través del teléfono -mantener una distancia de dos metros, y lavarse las manos con alcohol gel-, en la práctica muchas de las empresas “empleadoras” no entregaron mascarillas o guantes, por lo que el riesgo de contagio fue mayor. Esto evidencia que existen empresas PDT que no están lo suficientemente preocupadas de sus trabajadores frente a crisis de este tipo.

En síntesis, el trabajo de los TMD va mucho más allá del servicio de recoger y dejar un pedido, requiere una serie de tareas que no son visibilizadas, por ejemplo, conseguir elementos de protocolo contra el COVID-19. Esto evidencia que los TMD, más que trabajadores, son colaboradores autónomos que trabajan bajo demanda. (Boccardo et al., 2022)

2.4 El rol de la tecnología

La tecnología digital está revolucionando el modo como trabajamos. Es por esto que las empresas deben adaptarse a un mundo donde algunos empleos se pueden ver amenazados por la automatización de procesos (Martin; et al., 2020). A pesar de esto, en el caso de los TMD, aún no es posible automatizar este tipo de trabajo en su totalidad, puesto que aún se necesita presencia humana en distintos puntos de la ciudad para realizar estas tareas.

La tecnología implementada en el servicio de reparto de comida a domicilio ha sido estudiada desde varios ángulos, sobre todo desde el enfoque de la inserción laboral y desde la pandemia del COVID-19. No obstante, aún no ha sido un tema explorado en el ámbito del espacio público y en cómo afecta las ciudades en general.

Esto abre cancha para discutir sobre dos conceptos que juegan un rol muy importante en el funcionamiento de las PDT y los TMD. El primero es *gig economy*, modelo económico y laboral basado en la implementación de la tecnología; y las *smart cities*, modelo urbano también basado en la tecnología.

La siguiente sección expone las principales ideas desarrolladas que buscan acercarse al tema de estudio, lo que permitirá, luego, aplicar los conceptos abordados sobre el fenómeno de los Trabajadores Móviles Digitales en Santiago de Chile.

2.4.1 Gig Economy

Se conoce como un sistema de libre mercado donde las organizaciones y trabajadores independientes sostienen relaciones laborales a corto plazo. Dentro de la *gig economy* se encuentran personas como *freelancers*, *clickworkers* o *crowdworkers* consultores, profesionales independientes y “*temps*” (trabajadores con contratos temporales). Al mismo tiempo, la tecnología ha entrado en nuestras vidas a un nivel donde ha sido más fácil entrar a la *gig economy* mediante esta, bajando las barreras para poder ingresar al mundo laboral.

(Duszynski, 2022). En otras palabras, significa trabajar en proyectos de corta duración y sin exclusividad con la empresa con la que se está trabajando en ese momento.

Sin embargo, la *gig economy* no es un fenómeno nuevo. La razón por la cual ahora se conoce más del término es porque la tecnología ha bajado la barrera para poder conseguir este tipo de trabajos haciéndolos más accesibles a las personas con acceso a internet (Duszynski, 2022).

Las transformaciones que acarrea la economía digital son, entre otras, cambios en el proceso productivo y en los tipos de empleo, tales como aparición de nuevas formas de organización empresarial, como el trabajo a domicilio, el trabajo en cooperativas, el trabajo en oficinas compartidas, entre otras formas. (Martin et al., 2020)

La ideología de la *gig economy* del trabajador autónomo ha ido dominando el discurso político sobre este nuevo modelo. Este discurso enfatiza las ventajas que el desarrollo de las PDT ofrece a todas las personas que buscan empleos más flexibles y autónomos. (Martin et al., 2020) En cierto modo, se trataría de una mirada feliz y positiva. Una oportunidad que subraya las potenciales ventajas del trabajo de *gig work* (proyectos a corto plazo) desde la de trabajar, y la de ofrecer servicios innovadores. Pero una vida de *gigs* intermitentes y de corta duración también tiene sus inconvenientes, tales como la inseguridad económica o la carencia de la tradicional protección en el empleo y el derecho a seguridad social (Martin et al., 2020).

Otro punto para considerar es que la *gig economy* podría promover la creciente precarización, mercantilización y fragmentación del trabajo, traspasando distintos costos desde la “empresa” al “trabajador”. Una situación invisible para los usuarios de estas aplicaciones quienes valoran los bajos precios, la rapidez y la disponibilidad permanente de estos servicios. (Bonhomme, Arriagada & Ibáñez, 2020)

En el contexto chileno del reciente estallido social producto de las profundas desigualdades que vivimos—y ahora con la crisis del COVID-19 a nivel global— resulta urgente investigar las implicancias sociales de la llamada *gig economy* (Bonhomme M., Arriagada A., Ibáñez F., 2020). Desde la posibilidad que alguien haga por ti las compras del supermercado, o lleve a tu casa tu comida favorita. Todo gracias a una aplicación que junta la disposición de quienes quieren ofrecer sus servicios con aquellos interesados en contratarlos, es decir, juntan la oferta y la demanda de un producto y servicio en una misma aplicación.

En este sentido, se observa que la *gig economy* ha sido uno de los tantos fenómenos que desencadenaron la masificación de los Trabajadores Móviles Digitales en las ciudades, no solo por la implementación de la tecnología para poder realizar este tipo de trabajos sino también por la autonomía que genera este modelo de trabajo, teniendo consecuencias tanto positivas como negativas, como las mencionadas anteriormente.

2.4.2 Smart Cities

Además de la introducción de la *Gig Economy* al mundo laboral y de los TMD, el concepto de Smart Cities también orbita alrededor de estos nuevos trabajadores bajo un marco de perseguir el modelo de la “ciudad inteligente” mediante el uso de la tecnología. En esta sección se expondrán distintas posturas sobre el concepto y cómo esto puede afectar a los Trabajadores Móviles Digitales.

A pesar de que el término de *Smart City* es cada vez más conocido dentro del mundo de la arquitectura, geografía y planificación urbana, su definición concreta sigue siendo difusa. A continuación, se presentarán una serie de definiciones que se acercan al tema a investigar.

Para autores como Giffinger (2007), Ching (2013), Bieser (2013), entre otros, el concepto de *Smart Cities* se trata de un enfoque amplio que busca aumentar la eficiencia de las ciudades.

Mientras tanto, para otros autores el concepto es acotado únicamente a las Tecnologías de la Información y Comunicación (Mitchell, 2007, Idowu & Bari, 2012, Puentes y Tomer, 2014)

Por otro lado, según Cohen & Obediente (2014) las *Smart Cities* son ciudades que, por medio de la aplicación de la tecnología en sus diferentes ámbitos, se transforman en localidades más eficientes en el uso de sus recursos, ahorrando energía, mejorando los servicios entregados y promoviendo un desarrollo sustentable; logrando de esta forma, que las personas mejoren su calidad de vida. Bajo esta premisa, los autores evidencian la existencia de diferentes ámbitos y “capas” para lograr una definición más concisa.

La realidad es que el concepto de *Smart Cities* abarca tantos temas y “capas” dentro de lo que es una ciudad, que el mismo concepto puede que se mantenga difuso. Pero para ver de manera más cercana el concepto podemos tener en cuenta algunos tópicos tales como el uso de los medios de transporte, la educación, la prestación de servicios, la movilidad y muchos otros factores variados entre sí, pero conectados por un solo concepto.

El concepto de *Smart Cities* (o Ciudades Inteligentes) se enmarca en una oleada de otras concepciones (ciudades sostenibles, ciudades en movimiento, ciudades verdes, por mencionar algunas) que intentan reflejar los cambios y desafíos que las ciudades enfrentan en los últimos años. (Llanca Salazar, 2016). A pesar de que existan distintas definiciones, todas coinciden en que este concepto se refiere a un cambio profundo de las ciudades.

Según Ching (2013), existen cuatro teorías que permiten entender las *Smart Cities* desde diferentes enfoques. El primero involucra el uso de TIC's (Tecnologías de Información y Comunicaciones) para funciones automatizadas e inteligentes, como lo puede ser el uso de aplicaciones móviles para el caso de los TMD. Un segundo enfoque habla sobre un proceso colaborativo donde las gobernaciones de las ciudades comprometen a la comunidad, empresas y a la academia como socios en un contexto que conduce a la innovación y transformación de la ciudad. El tercero se enfoca en cómo una ciudad aprende, reaprende y se adapta a través de redes de aprendizaje utilizando mediciones, monitoreo y procesos de retroalimentación. El último enfoque detalla sobre cómo una entidad consciente de su capital humano, social y físico invierte en tecnologías y funciones inteligentes que tienen el potencial de mejorarlos (Llanca Salazar, 2016). Lo expuesto por Ching evidencia que para llevar a una ciudad al concepto “smart” es necesario que múltiples actores de diferentes áreas estén organizados y visualizan un objetivo común. Esto puede resultar en una barrera ya que las gobernaciones (instituciones públicas) y empresas (instituciones privadas) históricamente han tenido intereses diferentes, comportamiento que también se evidencia en el caso de los TMD en la ciudad.

Al mismo tiempo, es necesario aterrizar el concepto de *Smart Cities* al ámbito arquitectónico y urbanístico para así abordarlo mejor desde el área de conocimiento en cuestión. Así es como Idowu & Bari (2012) definen a una *Smart City* a través de cinco áreas de estudio (1) Componente arquitectónico de una ciudad (2) La Planificación Urbana (3) Infraestructura Crítica (cableado eléctrico público, líneas de telecomunicaciones, etc.) (4) Arquitectura escalable para la geolocalización y (5) sistema de Administración de Residuos.

Sin embargo, el modelo de *Smart Cities* también trae consigo múltiples dificultades que al menos Santiago no ha conseguido resolver, y el fenómeno de los Trabajadores Móviles Digitales es una de ellas. Kogan (2014) señala las principales dificultades de la implementación de un proyecto de *Smart City* las cuales abarca los desafíos de la complejidad de un modelo del estilo, desafíos económicos tanto por parte del Estado como de empresas privadas, desafíos tecnológicos tales como la implementación de aplicaciones móviles, desafíos sociales y cómo la población se adaptará al modelo, y por último desafíos de gobernanza y coordinación.

Figueiras (2021) comenta sobre las ventajas y desventajas que conlleva convertir una ciudad en *Smart*. Entre las ventajas se encuentra la implementación del Internet de las cosas (IoT) y la oportunidad de un nuevo negocio. Sin embargo, desventajas a destacar son la dependencia de empresas privadas en caso de implementar este modelo, como también la existencia de una brecha tecnológica de ciudades y realidades debido a la desigualdad socioeconómica que existe en Chile.

De acuerdo con lo expuesto por Figueiras (2021), los Trabajadores Móviles Digitales a pesar de gozar de cierta autonomía debido al modelo *gig economy*, paradójicamente también se encuentran bajo la dependencia de las mismas empresas repartidoras, quienes además no se hacen responsables por la infraestructura que se utiliza en las ciudades para que este trabajo pueda llevarse a cabo. En este sentido, podríamos inferir que el modelo de *Smart Cities* aún no logra asentarse del todo en las ciudades latinoamericanas puesto que aún se necesita mano de obra humana para llevar a cabo este modelo.

Cada ciudad, de acuerdo con su situación actual debe definir hasta qué punto la aplicación de un modelo de *Smart City* es viable. Será viable siempre que cuente con la infraestructura adecuada, capacidad de soportar la implementación de nuevas tecnologías, mecanismos de gestión, un crecimiento sustentable y siendo consciente de sus debilidades, para evitar su fracaso posterior por poseer una estructura sin bases sólidas. (Llanca Salazar, 2016)

2.5 Historia del reparto a domicilio: antes y después de las PDT

En contraste con el servicio de *delivery* actual, a partir de mediados del siglo XX ya existía el servicio de reparto a domicilio “puerta a puerta”, generalmente realizado por los almacenes familiares de cada barrio, el cual tenía a alguien contratado especialmente para hacer los repartos a domicilio siempre desde dicho almacén (Battistini, 2021). Esta situación en comparación a cómo se llevan a cabo los repartos a domicilio ha cambiado sobre todo en el sistema de recorridos realizados.

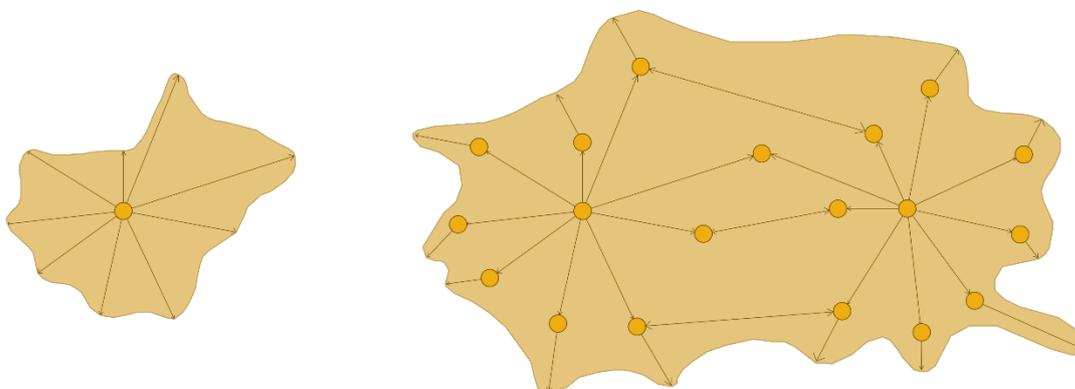


Imagen n°3: Esquema de recorridos en el ámbito de “reparto tradicional” (izquierda) y “reparto actual” (derecha). Fuente: Elaboración propia

En el esquema observado anteriormente (Imagen n°3) se puede ver como los “repartidores tradicionales” realizan un sistema de recorrido radial, es decir, siempre desde el almacén hasta el domicilio del cliente. Sin embargo, en el sistema de “reparto actual” (Trabajadores Móviles Digitales) se puede ver como el recorrido se vuelve mucho más complejo al no contar con algún tipo de centro de operaciones en su horario laboral y al mantenerse constantemente en movimiento (a excepción de los ya mencionados lugares de espera).

Este cambio entre “reparto tradicional” y el “reparto actual” se debe principalmente a la implementación de la tecnología, la cual ahora se ha vuelto indispensable para poder realizar este trabajo. Pablo Morris Keller (2021) argumenta que es importante partir de la constatación de que no se trata de sectores productivos nuevos, lo que cambia es la forma de estructurar

el negocio gracias a la tecnología. Esto se traduce a que los Trabajadores Móviles Digitales necesitan de estas aplicaciones móviles tales como UberEats, Rappi, PedidosYa, entre otras.

Estas nuevas prácticas implementadas al reparto a domicilio que conocemos hoy en día han sido fuertemente influenciadas por el nuevo modo de trabajo que es la *Gig Economy* y el modelo de *Smart Cities* que emplea la tecnología a su máximo potencial tanto en el ámbito laboral como urbano.

Sin embargo, la implementación de la tecnología en el servicio de reparto a domicilio a pesar de haber sido un facilitador para muchas familias en situación de confinamiento, también han sido una barrera en muchos ámbitos para los Trabajadores Móviles Digitales en materia de accesibilidad urbana y laboral.

2.6 Derecho y uso del espacio público

Tras la Segunda Guerra Mundial, la reconstrucción de las ciudades y sus crecimientos supusieron unos retos enormes ante los cuales los postulados del Movimiento Moderno se mostraron insatisfactorios. Así, a finales de la década de 1950 y, sobre todo, en los años sesenta, el urbanismo asistió a una revisión en profundidad. (Blasco, 2015).

Esta revolución urbanística tuvo como representante a Henry Lefebvre, quien en 1968 enunció que dentro de los derechos humanos debía existir el derecho a la ciudad. Ello implicaba una garantía, para que los ciudadanos pudieran vivir en territorios dotados de espacios públicos adecuados para la sana convivencia, el desarrollo individual y colectivo, la cohesión social y la identidad cultural. (López Roa, 2012)

La Carta Europea hacia la Sostenibilidad, pese a que no menciona explícitamente el derecho a la ciudad, lo reconoce indirectamente, pues propugna el compromiso de cada país de velar por las ciudades como un todo orgánico, donde exista un equilibrio entre el derecho legítimo que tienen las generaciones presentes de usufructuarse de la ciudad, sin comprometer a las generaciones futuras. (López Roa, 2012)

Es por esto, que el espacio público se define como “el tipo de uso Espacio Público se refiere al sistema vial, a las plazas y áreas verdes públicas, en su calidad de bienes nacionales de uso público.” (OGUC, Art. 2.1.30). Así mismo, López Roa (2012) señala que dentro del derecho al espacio público se encuentra el derecho a la movilidad y accesibilidad, donde se ubica en gran medida la vida en sociedad.

Por ende, las ciudades deben buscar formas que garanticen la circulación y movimiento a través de la ciudad, basado en varios elementos imprescindibles. En primer lugar, medios de transporte eficientes y adecuados; en segundo lugar, deben existir adecuadas vías de circulación para los vehículos de toda clase; y, en tercer lugar, es necesario que exista una adecuada conciencia ciudadana en materia de tránsito (López Roa, 2012). En resumen, se trata de un enfoque integral que abarque la planificación del transporte, medio ambiente y espacio.

En el caso de los Trabajadores Móviles Digitales, es necesario que dichas empresas empleadoras asuman el espacio público y la infraestructura urbana como espacio de trabajo para así garantizarle a los repartidores un lugar seguro y digno para realizar sus labores tanto en materia de movilidad como permanencia.

2.7 Accesibilidad: dimensiones y criterios

Tradicionalmente, se define a la accesibilidad arquitectónica y urbanística como la aplicación de los principios fundamentados en el diseño arquitectónico y urbano que permitan el uso, acceso y libre circulación de las personas en los distintos espacios tanto públicos como privados (Ezquerro, 2020). A su vez también se puede hablar de accesibilidad desde la

“empatía” del entorno, donde existan espacios diseñados mediante estrategias que tengan en cuenta las necesidades de las personas, respetando así el derecho de transitar en espacios públicos y privados.

En el ámbito de esta investigación, la accesibilidad se destaca como un concepto clave al momento de estudiar la movilidad y el urbanismo, describiendo las posibilidades de acceder a actividades, servicios, personas y lugares. (Singh, et al., 2017). Es por esto que este concepto adquiere relevancia en estudios sobre territorio y poder, ya que el “control de acceso” que un actor ejerce sobre un territorio representa una de las principales manifestaciones geográficas de poder (Raffestin, 1993). Además, estas medidas permiten comprender formas de desigualdad y exclusión social en movimiento que sufren quienes habitan la ciudad (Singh, et al., 2017).

Generalmente cuando se habla de accesibilidad, se refieren al libre acceso de personas con discapacidades físicas y/o sensoriales y cómo la ciudad puede ser un lugar más empático y humano para ellos. Sin embargo, para efectos de esta investigación el concepto será profundizado a niveles de considerar no solo elementos materiales en el diseño urbano si no también inmateriales (Singh, et al., 2017). Además, también será considerado el perfil del actor para medir su nivel de accesibilidad en la ciudad, ya que también es relevante. Esto es respaldado por autores como Avellaneda (2008), Gutiérrez (2009), Jouffe & Lazo (2010) o Lazo (2012) quienes desarrollan la idea de que la accesibilidad se encuentra relacionada con las condiciones personales que los individuos o grupos sociales poseen para poder moverse, siendo las características físicas del espacio y la red de transportes parte importante de los factores que limitan la accesibilidad, pero no los únicos a considerar en esta discusión.

Como todo concepto, existen diferentes enfoques y diferentes interpretaciones. Sin embargo, una revisión general de los estudios urbanos sobre accesibilidad permite reconocer tres tipos de enfoques según Singh, et al., (2017), estos son los estudios físico-locacionales, los estudios fenomenológico-hermenéuticos y los estudios integrados. Para esta investigación profundizaremos en los estudios fenomenológico-hermenéuticos los cuales abordan la accesibilidad desde la perspectiva de los sujetos a través del análisis de barreras que dificultan las prácticas de movilidad. Pueden ser barreras materiales o inmateriales y comúnmente están relacionados con el perfil de los actores y a los grupos sociales a los que pertenecen (Singh, et al., 2017). De esta forma, el análisis de la accesibilidad supera la noción del espacio como algo externo al sujeto y decide abordar al sujeto y sus prácticas en la ciudad que facilitan o restringen su capacidad de acceder. Los sujetos a través de sus prácticas de movilidad significan e interpretan las barreras que encuentran para acceder a la ciudad (Jirón y Mansilla, 2013b)

Algunas de las características a tener en cuenta sobre el sujeto, son principalmente determinantes socioculturales como género, sexo, edad, condición étnica o cualquier elemento que complemente su definición de identidad, las que inciden en las prácticas de movilidad y condiciones de accesibilidad (Singh, et al., 2017).

Es así como, al contrario de los enfoques de estudios físico-locacionales que buscan llegar a un indicador universal de accesibilidad, la perspectiva del sujeto propuesta por Singh, et al. (2017) busca comprender lo diferente y lo único desde el individuo.

Para comenzar a definir qué criterios de accesibilidad serán considerados para el caso de los TMD en la ciudad de Santiago, analizaremos algunos enfoques que parten de la premisa que el sujeto y su perfil inciden en su nivel de acceso a la ciudad. El primer enfoque es expuesto por Yamila Comes et al. (2007) el cual reconoce cuatro tipos de barreras de accesibilidad: 1) barreras geográficas, asociadas a los problemas de acercamiento que las personas encuentran en su desplazamiento debido a restricciones del espacio físico material; 2) barreras económicas, referidas a restricciones en el acceso por falta de dinero para disponer

de los recursos que permitan su movilidad; 3) barreras administrativas, asociadas a las restricciones que impone la organización de los servicios, y 4) barreras culturales, dadas por los conflictos que se pueden suscitar entre las prácticas sociales y las prácticas desarrolladas por las instituciones u otras culturas al pensar la movilidad (Comes et al., 2007)

Por otro lado, Church *et al.* (2000) identificaron siete dimensiones que actúan como barreras en cuanto a accesibilidad, estas son limitantes de tipo físico, geográfico, actividades e instalaciones, económico, tiempo, temor y espacio (Jirón & Mansilla, 2013). Kenyon *et al.* (2002, 2003) por su parte habla de nueve dimensiones de exclusión social, éstas son: económicas, espacio vital, movilidad, políticas de organización, personal, políticas personales, redes sociales, de sociedad y temporales (Jirón & Mansilla, 2013). Además, Cass *et al.* (2005) resumieron estas barreras en cuatro dimensiones clave respecto al acceso, estas son limitaciones de carácter financiero, físico, de orden y temporal. (Jirón & Mansilla, 2013)

Además de la literatura, una de las herramientas a utilizar para medir los niveles de accesibilidad es el juego de cartas *Trayectoria*, un juego de tarjetas que promueve la reflexión sobre nuestras experiencias de movilidad en el espacio público, instando a sus jugadores y jugadoras a contar historias de trayectos cotidianos. (MOVYT, 2021). Este juego se basa directamente en los resultados de las investigaciones hechas por Jirón & Mansilla (2012) y Jirón, Carrasco & Rebolledo (2018) para el MOVYT.

Siguiendo estos enfoques y herramientas, podemos recolectar ciertos factores que pueden actuar tanto como barreras y facilitadores de accesibilidad. Estos son 1) factor físico-espacial, el cual sigue la línea de los estudios físico-locacionales de Singh et al (2017); 2) el factor temporal, 3) el factor tecnológico, que juega un rol fundamental en esta investigación; 4) el factor organizacional; 5) el factor económico; 6) el factor corporal-emocional; 7) el factor institucional y por último 8) el factor de las habilidades. Estos factores se basan en los resultados de Jirón & Mansilla (2012) y Jirón, Carrasco & Rebolledo (2018), los cuales también son mostrados en el juego *Trayectoria*.

2.8 Variable espacio-tiempo en la Movilidad Urbana

Siguiendo así la misma línea de la accesibilidad, existe un factor importante que es la relación entre el espacio y el tiempo para así definir un cierto nivel de accesibilidad. Según Jirón y Pablo Mansilla (2013b), la accesibilidad puede ser entendida como la habilidad de negociar el tiempo y el espacio para cumplir con ciertas actividades cotidianas.

Sin embargo, los orígenes de este concepto podrían remontarse a la década de 1970, donde Hagerstrand (1970) desarrolló el término de la geografía del tiempo, donde relacionó el factor tiempo y espacio para hacerlo uno solo (Benseny & Mantero, 2000).

La geografía del tiempo propone una postura contextual para el análisis de las actividades individuales y cotidianas, a través del entorno en términos espaciotemporales donde intervienen los lugares funcionales, los medios de transporte, las personas, los horarios que restringen o permiten dicha actividad (Benseny & Mantero, 2000).

El modelo de Hagerstrand (1970) identifica y estudia la actividad diaria de un individuo concreto, sus características personales, el contexto organizativo, social y económico, donde se concreta su realización (Benseny & Mantero, 2000) coincidiendo así con autores como Church, et al (2000) y Kenyon et al (2002, 2003).

2.9 Movilidad (flujos)

Según Guillermo Giucci (2017) se puede definir como viaje al traslado que se hace de una parte a otra. Se le denomina viaje y no de otra manera porque esta palabra incluye junto con ella un relato de lo que ha visto u observado un viajero (Giucci, 2017). Esto logra romper el paradigma de que la movilidad es el traslado de un punto A a un punto B y que no ocurre nada en el trayecto, al contrario. Es por esto que la estimación del viaje lleva a valorizar los eventos que ocurren en la movilidad urbana.

La práctica social de la movilidad urbana trae consigo consecuencias sociales, económicas, culturales y espaciales en la ciudad, lo cual también genera una conexión entre el espacio y el tiempo (Jirón, 2010).

La movilidad es una actividad clave para el desarrollo urbano, social y relacional; sin embargo, también es la causa de algunos de los principales problemas dentro de las ciudades modernas (Gómez, 2017). Algunos problemas como la congestión, la mala comunicación y los impactos negativos en general, repercuten fuertemente en la calidad de vida de las personas (Gómez, 2017). A pesar de esto, este tipo de problemáticas que causan consecuencias sociales en su mayoría negativas, son normalizadas en la ciudad debido a que ocurren de manera cotidiana y no se conoce otra forma de convivencia.

Esta cultura de movilidad enfatiza las barreras y los facilitadores de accesibilidad que puedan existir en la ciudad, generando conflictos, discusiones y congestión en el espacio público.

2.10 Inmovilidad (permanencia)

Así como es importante reflejar las problemáticas en materia de movilidad urbana, también es importante hablar de lo que ocurre mientras no existe desplazamiento, el cual también forma parte del viaje que guarda un relato. Es así como Miglierina y Pereyra (2017) han denominado este término como inmovilidad, donde indican que este concepto se ha inclinado en la importancia de la fijación y la quietud como categorías autónomas y no limitadas a su relación con la movilidad.

En casos ya establecidos en las ciudades, como por ejemplo los aeropuertos, se observa que los viajes en avión se basan en una infraestructura física y fija que los hace posible -en este caso, el mismo aeropuerto-. En este sentido, se sugiere que pensar a las movilidades separadas de su infraestructura de inmovilidad resulta imposible (Miglierina y Pereyra, 2017)

Dentro del fenómeno de los Trabajadores Móviles Digitales, la inmovilidad se da, aunque no exista una infraestructura fija que lo justifique. En estos casos, suelen utilizar estacionamientos destinados a automóviles o espacios no designados a un fin específico para poder esperar los próximos pedidos y seguir su recorrido con normalidad.

Esto ha generado problemas ya que independientemente de la longitud de los tiempos de espera, este tiempo es el único momento de descanso en horario laboral. El no tener un lugar adecuado para descansar presenta dificultades tanto para su salud como para seguir continuando de manera productiva su trabajo.

Por todo lo anterior, podrían presentarse elementos que actúan como barreras de accesibilidad para los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público, las cuáles pueden ir desde barreras tecnológicas hasta elementos urbanísticos presentes (o enfatizar la falta de estos) en la ciudad.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de metodología

La presente investigación busca identificar los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales que son esenciales para abordar el flujo y la permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales en Santiago de Chile.

A partir de esto, en primer lugar, se comprende que la estrategia abordada es plantear la investigación desde un enfoque **cuantitativo**, analizando así la calidad de la información por sobre la representatividad estadística mediante números.

En segundo lugar, este seminario también será abordado desde un enfoque **exploratorio**, donde el principal objetivo es examinar un tema poco estudiado, o bien, verlo desde otra perspectiva, distinto de lo tradicional. En este caso, la problemática de la experiencia de los TMD en el espacio público cada día toma más protagonismo siendo que Santiago es una ciudad en constante crecimiento. Y si bien este tipo de problemas se hacen más evidentes, no es un tema que haya sido visibilizado aún en el cambio de la arquitectura y planificación urbana hasta el momento.

Por último, esta investigación abordará el aspecto **lúdico** dentro de la metodología, lo cual también forma parte del enfoque exploratorio ya que no se suelen hacer diagnósticos a nivel de espacio público y arquitectura mediante el juego. De esta manera se generan nuevas perspectivas por medio de un aspecto (el juego) que vincula múltiples conceptos de espacio, tiempo y experiencia cotidiana, acercando así los conceptos arquitectónicos a la persona común.

3.2 Delimitación espacial de la investigación

Para seleccionar la zona de estudio que se analiza en el desarrollo de la investigación, se tomaron en consideración distintos factores. En primer lugar, debido a que los TMD se movilizan por la mayoría de las comunas de Santiago, resulta ambicioso y poco práctico recopilar información de distintos puntos de la ciudad por motivos logísticos y de tiempo. Es por esto que se ha decidido acotar espacialmente la investigación para así tomar una muestra del universo total que es la ciudad de Santiago.

Con este motivo, se estudiaron distintos Planes Reguladores Comunes de áreas cercanas y bien conectadas en términos de transporte público, así como sus zonas de usos de suelo ya que los TMD suelen moverse por zonas de uso comercial (en su mayoría locales de comida, dark kitchens o restaurantes). Por último, se observó la gran acumulación de TMD en las calles de manera visual, previo a la investigación.

Es por esto que para este seminario se ha decidido utilizar como zona de estudio la comuna de **Providencia**, más precisamente el eje de la **Av. Providencia entre Av. Los Leones y Av. Pedro de Valdivia**. El motivo es la alta concentración de restaurantes que ofrecen servicios de *pick up* (retiro en tienda) para los Trabajadores Móviles Digitales, por lo que existe una gran presencia de estos repartidores. Esto es respaldado por **el Plan Regulador Comunal de Providencia**, donde se evidencia que el eje de la Av. Providencia es el principal espacio para los **equipamientos comerciales** en la comuna, siendo más abundantes entre Av. Los Leones y Pedro de Valdivia, tal como se puede observar en la Imagen n°4.

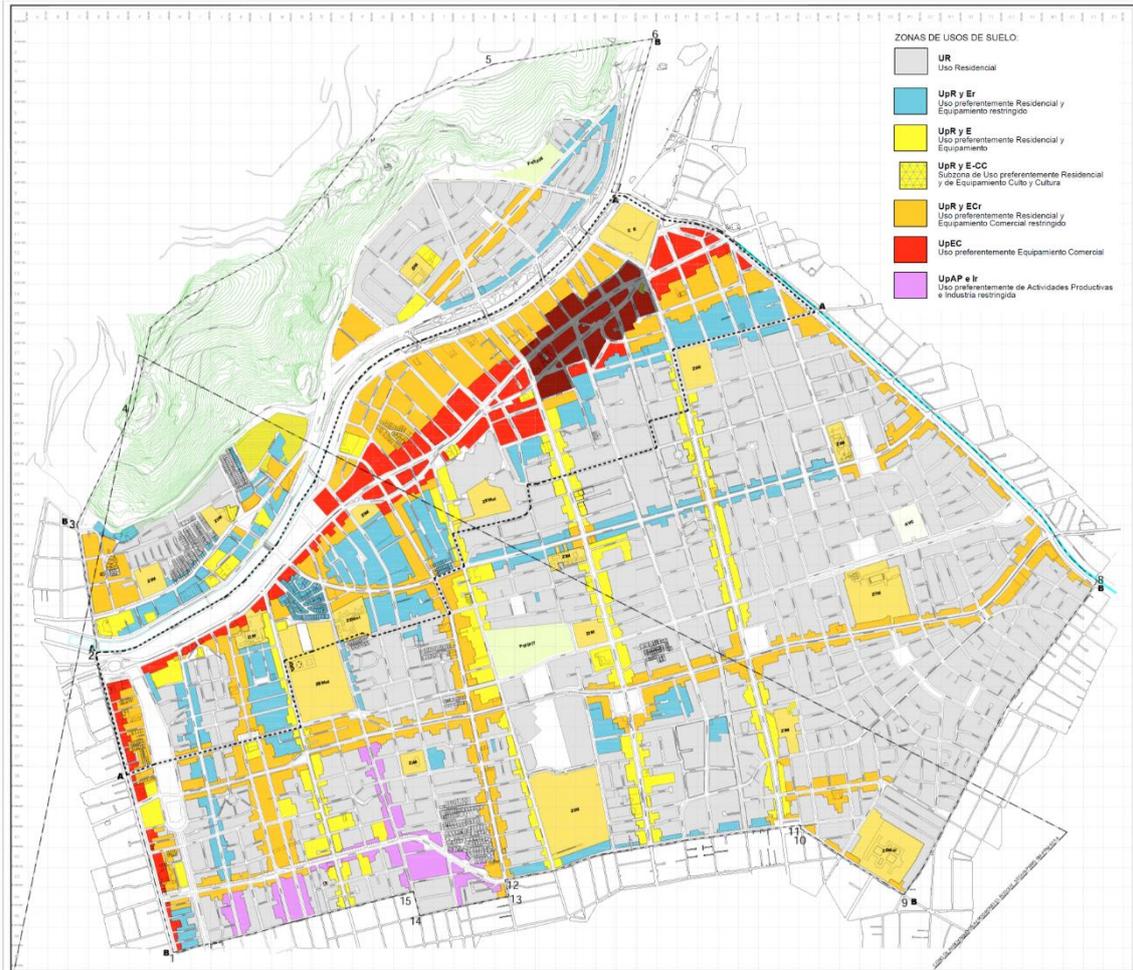


Imagen n°4: Mapa de zonas de usos de suelo de la comuna de Providencia. Fuente: Plan Regulador Comunal, municipalidad de Providencia.

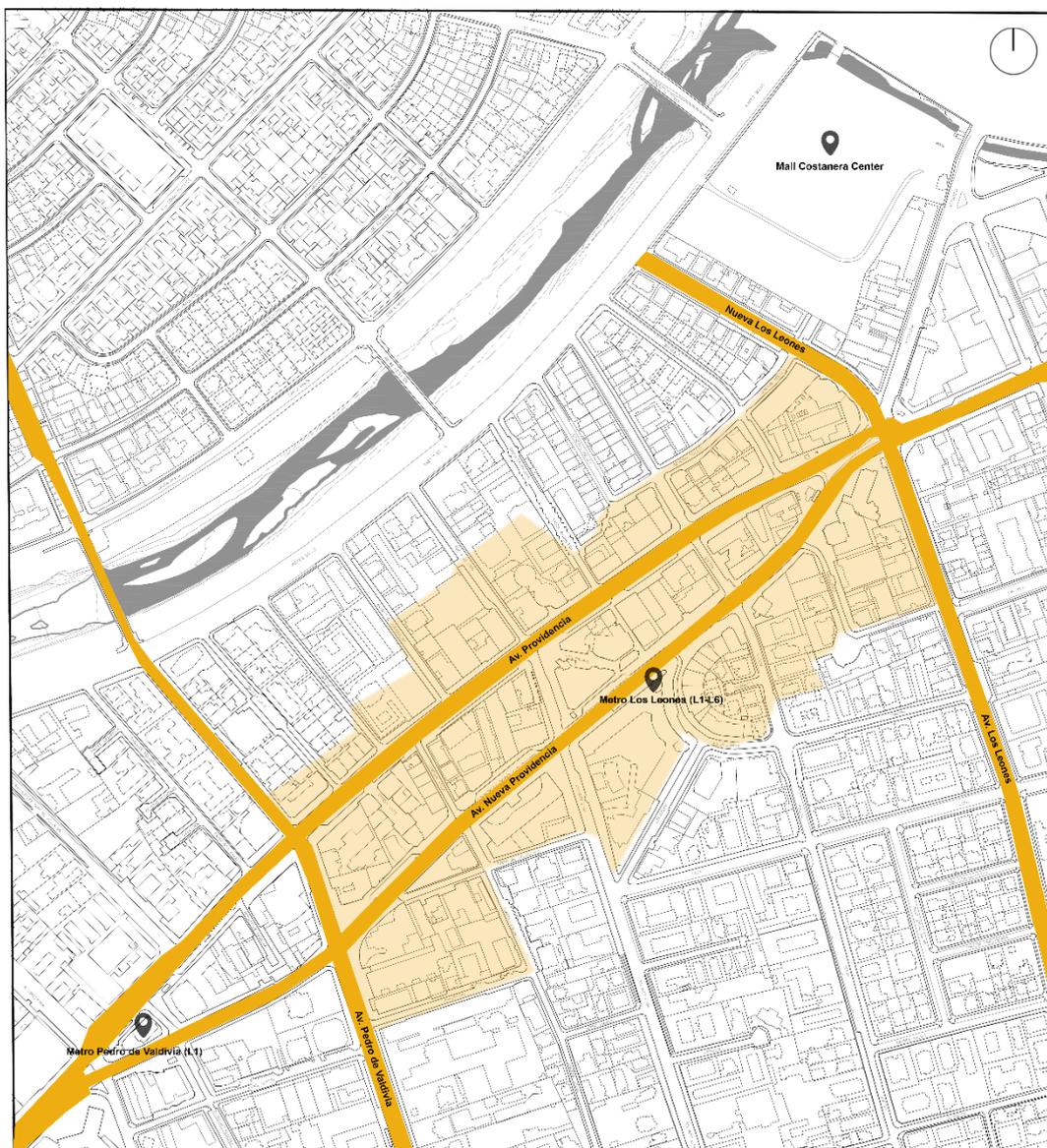


Imagen n°5: Mapa de acercamiento de la zona de estudio con sus hitos más importantes. *Fuente:* Elaboración propia en base a mapa de Catálogo Arquitectura.

3.3 Etapas, técnicas e instrumentos

3.3.1 Definición de dimensiones de accesibilidad

Se realiza una revisión bibliográfica sobre definiciones de accesibilidad de distintos autores que defienden diferentes posturas sobre el tema. A partir de esto, se hace una selección de la o las definiciones que sean más acorde a la situación que viven los TMD en el espacio público.

Para discriminar sobre qué definiciones son más acordes para utilizar en esta investigación, consideramos que aquellas que brindan una perspectiva más amplia son las que abordan la accesibilidad desde el sujeto de estudio, en lugar de las definiciones tradicionales.

Posteriormente se crea una lista de definiciones de lo que significará la accesibilidad y sus características, las cuales quedarán expuestas en el marco teórico-conceptual.

3.3.2 Encuesta a usuarios de aplicaciones

Se realiza una encuesta en modalidad online a través de la plataforma de Google Forms a usuarios cotidianos del espacio público (específicamente que **no** trabajen como TMD) y que vivan, trabajen y/o circulen diariamente por la zona de estudio elegida.

Al no saber quiénes van a responder esta encuesta, ya que no tendremos certeza de que las personas que estén cumpliendo los requisitos mencionados anteriormente, hace que las respuestas recopiladas representen una **muestra aleatoria** del universo y no una muestra representativa.

Además, debido a que es una encuesta online, se buscaron a las personas que cumplieran con dichos requisitos en plataformas virtuales. Es por esto por lo que la encuesta se difundió en grupos y comunidades de vecinos de la comuna de Providencia tanto en WhatsApp, Facebook y Telegram. Por otro lado, la encuesta también fue difundida por foros, grupos y comunidades de la Universidad de Chile mediante la plataforma de U-Cursos, Facebook y WhatsApp. En ambos casos, el mensaje de difusión fue el siguiente:

“¡Hola! Soy Paulina, estudiante de arquitectura de la Universidad de Chile. Si vives, trabajas o circulas cotidianamente en los alrededores de Av. Providencia entre Los Leones y Pedro de Valdivia, me ayudaría mucho que respondieras esta encuesta sobre repartidores de delivery para mi seminario de licenciatura: <https://forms.gle/oQ4AjBtb1xYc2bsP7?externo=1> de todas maneras agradezco la difusión si conocen a alguien que también pueda responderla. 😊 ¡Que tengan un buen día y tomen agua!”

3.3.3 Catastro de lugares de permanencia y descanso

Se realiza un proceso de observación en el cual no se genera ningún tipo de interacción más allá de realizar un registro fotográfico y cartográfico de los lugares de permanencia y descanso elegidos por los TMD y sus características identificadas que podrían denominar aquel espacio como un lugar de descanso como tal.

Sin embargo, este tipo de observación se realiza de manera investigativa, esto quiere decir que el proceso de observar va más allá de detallar elementos visuales. Se busca ampliar este proceso a todos los sentidos para definir una condición, por ejemplo, las condiciones acústicas, de temperatura, ventilación, etc. Sin embargo, por temas de tiempo, se realizará parte de la observación de lugares de descanso y permanencia mediante Google Street View.

Esta observación se realiza después de la hora de almuerzo, tiempo del día en el que la ola más alta de pedidos cesó y los TMD tienen espacios en su día para descansar o esperar más pedidos. Es por esto que es imprescindible la presencia de TMD en sus zonas de descanso al momento del catastro, ya que, sin su presencia, no es posible identificar una zona de descanso como tal, ya que, al habitarla, la crean.

Para esta etapa, se utilizará una tabla (Tabla n°2) con los elementos de diseño con los que potencialmente estén relacionados los lugares de descanso y permanencia, para así detallar su estado en conjunto con un registro fotográfico.

Por otro lado, a partir de esta observación se realizará un mapa de la zona de estudio con los lugares de permanencia y descanso encontrados junto con sus características que aparecerán en la tabla n°2.

ELEMENTOS DE DISEÑO	EXISTENCIA	ESTADO	MATERIALIDAD	UBICACIÓN	FOTO
MOBILIARIO PARA SENTARSE					
BAÑOS					
VEREDAS					
ESTACIONAMIENTO DE MOTOS/BICIS					
ÁRBOLES					

Tabla n°2: Tabla de posibles características de lugares de descanso y permanencia en la zona de estudio. *Fuente:* Elaboración propia.

3.3.4 Observación de flujos

De manera similar al catastro de lugares de permanencia y descanso, también se realiza una observación investigativa de los flujos y recorridos de los TMD dentro de la zona de estudio. Esto se llevará a cabo mediante la caminata por Av. Providencia de oriente a poniente desde Nueva Los Leones hasta Av. Pedro de Valdivia, para posteriormente volver al punto inicial, esta vez de poniente a oriente, por Av. Nueva Providencia hasta Av. Los Leones. Tal como se puede observar en la Imagen n°6.

Mediante esta observación se busca identificar posibles conflictos existentes en el viaje de los TMD en la entrega o búsqueda de pedidos, tales como interacciones con otros usuarios del espacio público.

Esta observación se realiza durante la hora de almuerzo, debido a que es la hora donde hay más TMD en movimiento en la zona de estudio y en la ciudad de Santiago en general ya que la demanda de pedidos aumenta.

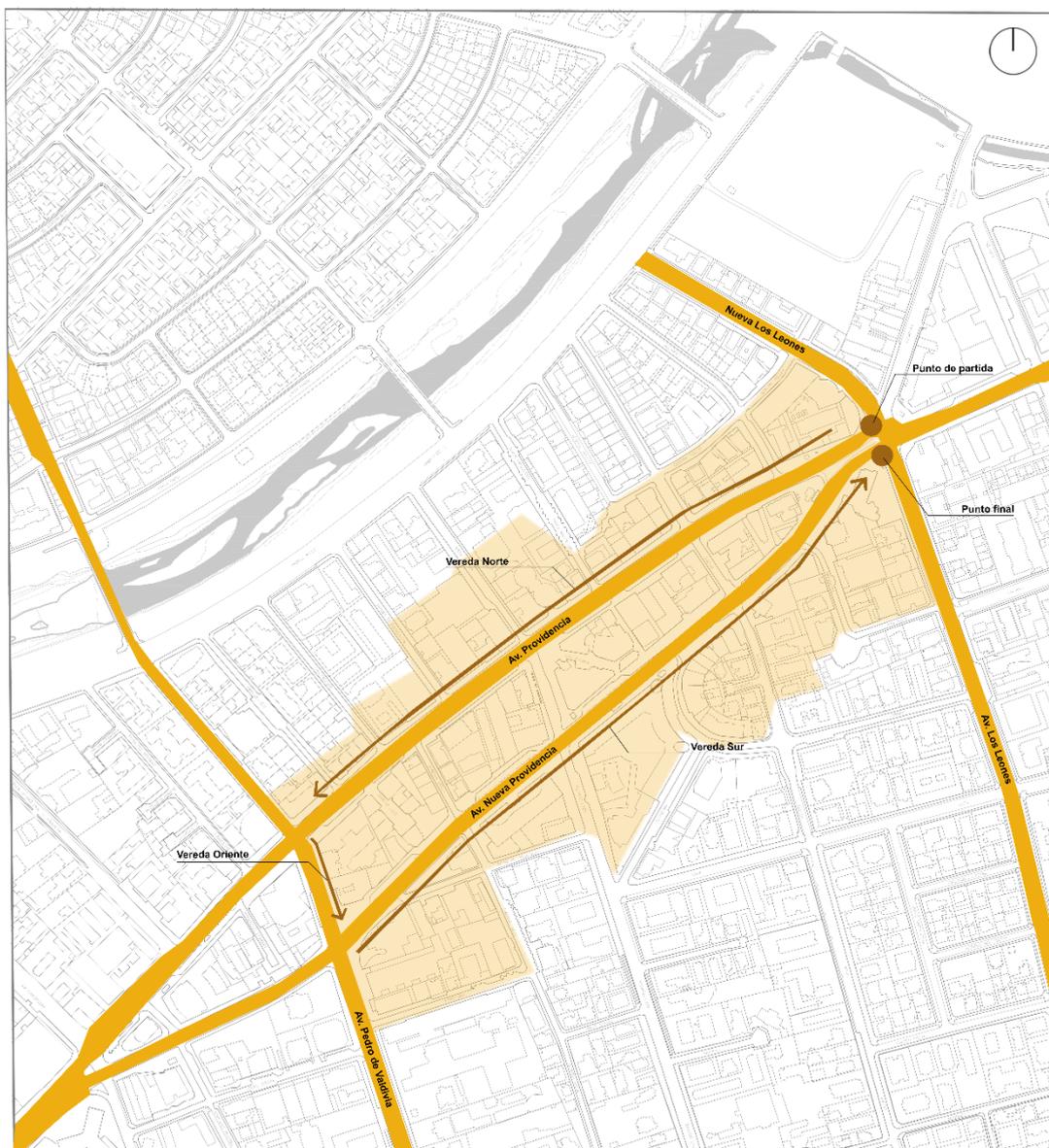


Imagen n°6: Mapa de zona de estudio en conjunto con el recorrido realizado para analizar los flujos y lugares de permanencia.
Fuente: Elaboración propia en base a mapa de Catálogo Arquitectura.

3.3.5 Entrevista semi-estructurada mediante Trayectopia

Se realiza una **entrevista semi-estructurada** a tres TMD. Por entrevista **semi-estructurada** se refiere a una guía de preguntas para dirigir la entrevista, además el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información de los temas deseados.

Se precisa que las entrevistas sean realizadas de manera presencial para obtener resultados más certeros. Para esto, se decide ir a uno de los lugares de descanso encontrados dentro de la zona de estudio previamente. Para realizar las entrevistas, idealmente el lugar de descanso debe cumplir con ciertas características para poder llevarla a cabo de mejor manera. Por ejemplo, idealmente debería existir un lugar para sentarse y una superficie lo suficientemente plana para poder jugar a las cartas, etapa que se explicará más adelante.

La entrevista se estructura en base a la **experiencia cotidiana** de los TMD en el espacio público, incluyendo anécdotas que podrían haber marcado su manera de habitar el espacio

mientras realizan su trabajo. Ésta puede durar alrededor de 10 minutos, sin embargo, puede alargarse si el entrevistado decide profundizar en sus experiencias.

Además de la *entrevista semi-estructurada*, se añade a la metodología el aspecto lúdico, el cual se realiza a través de un juego de cartas llamado **Trayectopia**. Según el MOVYT (2021), creadores del juego, Trayectopia es un instrumento que contribuye al diagnóstico en procesos de planificación y diseño urbano, pues permite conocer experiencias de movilidad cotidiana, las barreras y facilitadores que se enfrentan, y las estrategias o negociaciones que se desarrollan para superarlas.

En conjunto con lo anterior, se basa en la idea de trayecto, que pone el foco en el recorrido que realizan las personas y en sus diversas experiencias de movilidad, y que van “uniendo” el espacio público como un todo. Así, deja atrás la visión de un espacio público compuesto por elementos separados e independientes entre sí, y propone entenderlo como una espacialidad continua y en constante movimiento. (MOVYT, 2021)

Este juego se encuentra disponible para jugarlo de manera online o presencial. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, era pertinente jugar de manera presencial. Es por esto por lo que se descargó el formato imprimible para poder jugar presencial, para posteriormente imprimir y recortar las tarjetas.

Trayectopia tiene dos tipos de cartas, por un lado, existen las cartas “barrera-facilitador”, las cuales presentan 8 aspectos en los cuales se pueden identificar dificultades o ayudas a la movilidad cotidiana (MOVYT, 2021). Estos aspectos son: corporal emocional, habilidades, tecnología, físico espacial, económico, temporal e institucional; tal como se observan en la Imagen n°7. Además, estas tarjetas coinciden con los criterios de accesibilidad definidos en el marco teórico conceptual.



Imagen n°7: Tarjetas “barrera-facilitador” del juego Trayectopia. Fuente: MOVYT, 2021.

Por otro lado, existen las cartas 64 de “atributos de trayecto”, que corresponde al grupo de tarjetas con pictogramas que permiten imaginar y relatar los trayectos. (MOVYT, 2021). Algunas de ellas se encuentran en la Imagen n°8. El resto de las tarjetas se encuentran en Anexos.



Imagen n°8: Muestra de tarjetas (8 de 64) “atributos de trayecto”. *Fuente:* MOVYT, 2021.

Este juego puede ser utilizado para hacer distintos tipos de diagnósticos a nivel de espacio público y movilidad cotidiana. Sin embargo, para amoldarlo más al tema de investigación, se ha decidido crear tres cartas nuevas de “atributos de proyecto” las cuales podrían ayudar a los TMD a relatar de mejor manera su trayecto. Estas cartas son las de “policía”, “compañeros” y “LGBTQ+”, como se pueden ver en la Imagen n°9.



Imagen n°9: Tarjetas “atributos de trayecto” añadidas al juego. *Fuente:* Elaboración propia en base a tarjetas hechas por MOVYT (2021).

Es por esto que se decide complementar la entrevista con el juego, para así combinar ambas técnicas y llegar a resultados que quizás por los medios tradicionales hubiese sido más difícil llegar.

3.3.6 Análisis y corroboración

Luego de realizar todo lo anteriormente mencionado para identificar los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales que son esenciales para abordar el flujo y la permanencia de los TMD en Santiago de Chile; se procede a hacer un análisis de los resultados obtenidos mediante la superposición de datos conseguidos en cada una de las distintas etapas. Posteriormente se recopilarán los resultados en distintos formatos según sea mejor para entender la información recolectada.

Además, se realiza una corroboración mutua de los resultados obtenidos en distintas etapas para así re-confirmar o contrastar información. Esto es debido a que se relatarán experiencias

de personas que trabajan como TMD y personas que no, lo cual podría llegar a generar discordancia en los resultados por cada una de las partes.

3.4 Síntesis metodológica

A continuación, se desarrolla un cuadro síntesis (Tabla n°3) de los objetivos específicos, la técnica utilizada para cumplir los objetivos planteados y una descripción de dichas técnicas, cómo se recolectaría esa información y finalmente la información esperada del desarrollo de cada una de las técnicas.

Objetivos específicos	Técnica	Descripción de la técnica	Cómo se recolecta inf.	Resultados esperados
1. Definir dimensiones y criterios de accesibilidad a utilizar para los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público.	1) Revisión y lectura de artículos e informes publicados en relación a la accesibilidad en la movilidad en el espacio público.	Mediante la revisión y lectura de distintos documentos relacionados a la experiencia cotidiana de espacios públicos se pretende identificar una serie de definiciones acordes al contexto de los TMD en el espacio público.	1) Búsqueda y lectura de documentos, seminarios, artículos, informes, etc., enfatizando en las experiencias cotidianas de movilidad y accesibilidad en general.	Marco conceptual acorde al contexto urbano, situaciones y problemáticas que atraviesan los Trabajadores Móviles Digitales.
2. Observar y determinar posibles barreras de accesibilidad tanto materiales como inmateriales para los Trabajadores Móviles Digitales en cuanto a flujos (movilidad) y permanencia (inmovilidad).	1) Observación, análisis y <i>entrevistas semi-estructuradas</i> en distintos puntos de la zona de estudio.	1) Observación en horas de almuerzo (hora punta de flujos) y observación posterior al almuerzo para los lugares de descanso. 2) Entrevistas mientras eligen libremente las cartas de <i>Trayectopía</i> que mejor definen su experiencia como TMD en el espacio público.	1) Observación de flujos y lugares de permanencia. 2) Entrevista semi-estructurada en conjunto con juego de cartas <i>Trayectopía</i> .	1) Testimonios, planimetrías, fotografías y esquemas explicativos que reflejan barreras de accesibilidad en el espacio público para los TMD.
3. Conocer la perspectiva de usuarios cotidianos de la zona de estudio en la ciudad de Santiago con respecto a los Trabajadores Móviles Digitales.	1) Encuesta online a usuarios del espacio público sobre su relación con los TMD.	Se realiza una encuesta online a través de <i>Google Forms</i> a personas que vivan, trabajen o circulen cotidianamente dentro de la zona de estudio. Se hacen preguntas simples sobre experiencias en la ciudad con los TMD o sobre ellos.	1) Recopilación de respuestas de la encuesta online a usuarios del espacio público.	1) Compilación de testimonios que ayudarán a analizar en la relación del usuario común con los TMD.

Tabla n°3: Síntesis metodológica de la investigación. Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Encuestas a usuarios

4.1.1 Recopilación de información

La encuesta a usuarios del espacio público no TMD estuvo abierta durante aproximadamente un mes, en el cual se registraron 73 respuestas. A continuación, se mostrarán algunos datos interesantes de la encuesta, los resultados completos se encuentran en la sección de anexos.

En primer lugar, todos los encuestados declararon conocer las PDT como aplicaciones de delivery (Imagen n°10) Sin embargo, no todos las utilizan con la misma frecuencia, siendo que un 47,9% de los encuestados señala utilizarla al menos una vez al mes, mientras que los que utilizan la aplicación de manera más frecuente representa un 8,2% de los encuestados. (Imagen n°11)

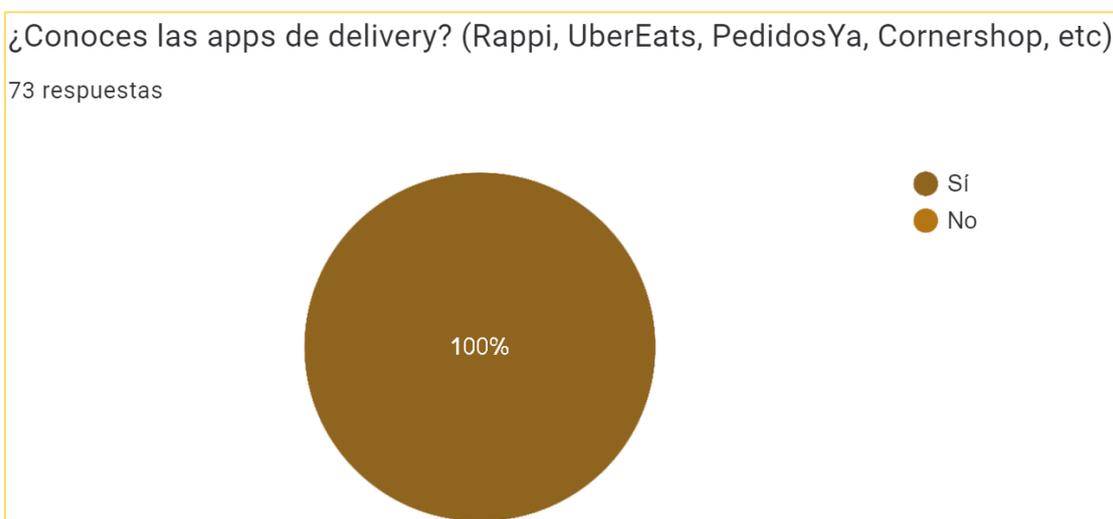


Imagen n°10: Pregunta n5. *Fuente:* gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

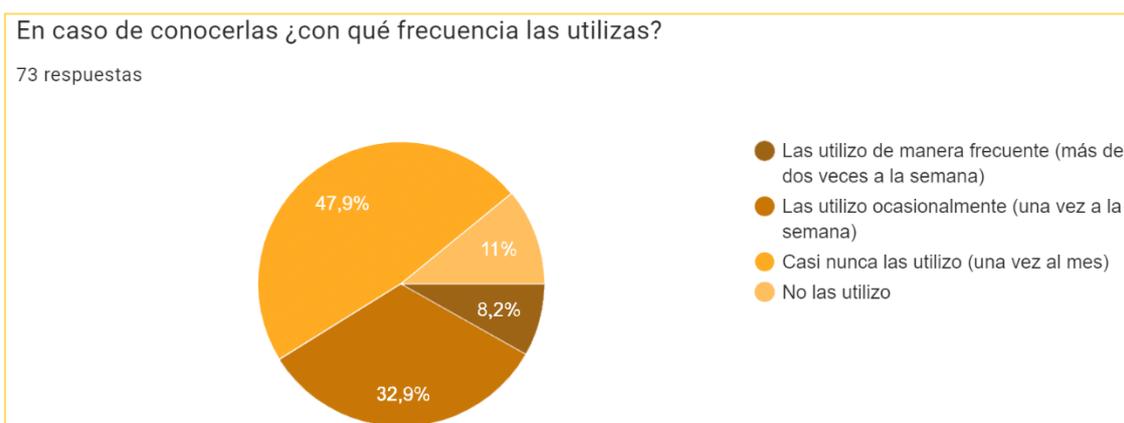


Imagen n°11: Pregunta n6. *Fuente:* gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

Por otro lado, el 34,2% de los encuestados declara haber sido protagonista de un suceso en el espacio público junto con un o varios TMD (Imagen n°12). No obstante, un 56,2% de los encuestados señalan haber sido testigo de una situación problemática relacionado con los TMD en la vía pública. (Imagen n°13)

¿Has interactuado alguna vez con un repartidor en la calle? (Ejemplos: accidentes, discusiones, conversaciones, situaciones extraordinarias)

73 respuestas

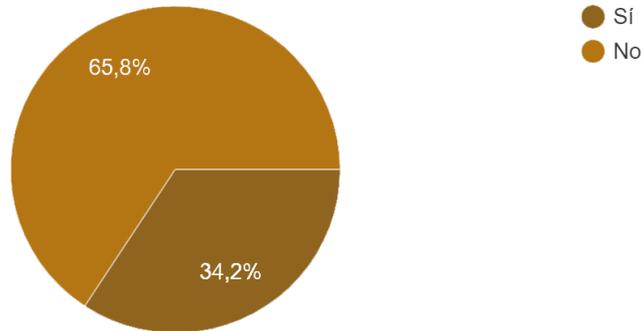


Imagen n°12: Pregunta n7. Fuente: gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

¿Has sido testigo de alguna experiencia de terceros con un repartidor en la calle? (Ejemplos: accidentes, discusiones, conversaciones, situaciones extraordinarias)

73 respuestas

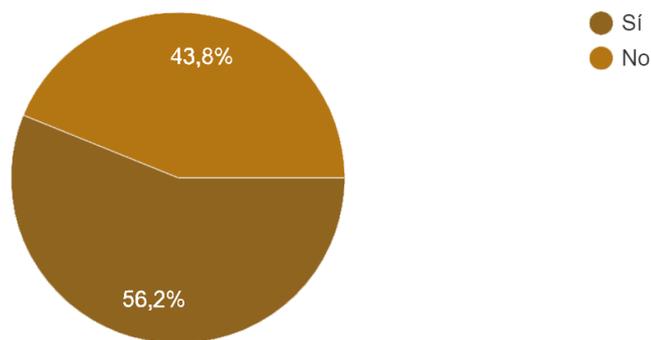


Imagen n°13: Pregunta n9. Fuente: gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

Además de estas preguntas sobre interacciones con los TMD en el espacio público, se realizaron preguntas abiertas (pregunta n8 y n10) dando la posibilidad de que relaten tal experiencia. Para estas preguntas hubo un total de 64 respuestas con la opción de “respuesta larga” disponible. Esto quiere decir que pueden existir múltiples de sucesos o distintas anécdotas en una misma respuesta. A continuación, se presentarán los 5 principales tópicos de los cuales hablaron los encuestados.

En primer lugar, la problemática relatada de manera más frecuente es la **discusión verbal** en el espacio público principalmente entre peatones y conductores de vehículos particulares, y de manera secundaria, discusiones entre los mismos TMD en la vía pública.

“Le he señalado que no puede transitar por la vereda o que va en contra del tránsito, ellos normalmente responden mal o ignoran” (Mujer, 31 – 40 años)

“Discusión por el poco respeto que tienen. Sobre todo extranjeros” (Hombre, 51 – 64 años)

“Han sido varias oportunidades en las que he interactuado con ellos. A veces llamándoles la atención, otras increpándoles y hasta discutiendo acaloradamente” (Hombre, 41 – 50 años)

*“Generalmente veo discusiones entre automovilistas y repartidores debido a que chocan”
(Mujer, 20 – 30 años)*

En segundo lugar, es señalada como otra problemática frecuente la **imprudencia** de los TMD a la hora de transitar el espacio público, ya sea por desconocimiento de las leyes de tránsito o porque buscan acortar su trayecto para llegar a tiempo, según los encuestados.

“Un repartidor se metió contra el tránsito, le solicité que fuera por el lado correcto y me dijo que iba por donde quería.” (Mujer, 51 – 64 años)

“Son un riesgo para la seguridad por su forma de movilizarse” (Hombre, 31 – 40 años)

“Alguna vez, un repartidor en bicicleta pasó en rojo el paso peatonal que estaba con preferencia y casi atropelló a las personas. Yo solo pensé en lo imprudente que fue su arriesgada maniobra.” (Mujer, 31 – 40 años)

*“He visto repartidores en bicicleta atropellando peatones, chocando a otras bicicletas o chocando con autos. Siempre porque el repartidor no respetó alguna regla del tránsito.”
(Hombre, 31 – 40 años)*

Como tercer punto, fueron también múltiples relatos hablando sobre **atropellos** tanto por parte de los TMD (en bicicleta, motocicleta o bicimoto a peatones) como hacia ellos por parte de vehículos particulares (automóviles a bicicletas, motocicletas o bicimotos).

“Varias veces he sido casi atropellada por repartidores, ya sea que anden en moto o bicicleta, son bastante irrespetuosos e imprudentes.” (Mujer, 20 – 30 años)

“Casi me han atropellado cuando hay bicis eléctricas andando en la vereda.” (Mujer, 20 – 30 años)

“He pasado por 2 eventos, la primera fui atropellado por una bicicleta, estaba el semáforo en verde para cruzar los peatones y pasó una bicicleta con motor y no frenó, y me atropelló, terminamos los 2 en el suelo y se rompió la rueda de la bicicleta del repartidor.” (Hombre, 20 – 30 años)

“Hubo un atropello [a un repartidor] frente a donde vivo y el vehículo se dio a la fuga, los chicos del delivery que había cerca lo salieron persiguiendo.” (Mujer, 20 – 30 años)

En cuarto lugar, es relevante recalcar los **accidentes con automóviles** particulares involucrados.

“[He visto] accidentes en la calle tipo choques de vehículos con las motocicletas.” (Mujer, 31 – 40 años)

“Un choque, en donde este [el repartidor] se salta un semáforo y topa a otro vehículo, nada grave, pero hubo discusión” (Mujer, 20 – 30 años)

*“Vi como un repartidor golpeaba un auto que lo había adelantado y pasado a llevar.”
(Hombre, 20 – 30 años)*

Por último, se evidenció en las encuestas la existencia de **robos o asaltos** por parte de TMD a personas en el espacio público.

“He pasado por 2 eventos, el segundo evento fue un asalto, me robaron el celular en una esquina también un repartidor, el cual andaba en moto.” (Hombre, 20 – 30 años)

“Me robaron el celular.” (Hombre, 20 – 30 años)

“[He visto] robos de celulares.” (Mujer, 20 – 30 años)

“He visto varias discusiones entre algún repartidor y peatones o incluso otros repartidores. Además, me ha tocado presenciar robos de celulares por parte de supuestos repartidores a peatones.” (Hombre, 20 – 30 años)

Además de estos principales tópicos, también tocaron temas, aunque en menor medida, tales como la presencia de TMD con sus vehículos en las veredas y en las ciclovías (motocicletas y bicimotos en este caso), entorpeciendo el paso de los peatones, así como también el ruido que generan aumentando la contaminación acústica. Por otro lado, algunas de las experiencias relatadas hablan de interacciones sin consecuencias negativas, tales como pedir ayuda con alguna dirección u orientación en general.

Para profundizar en el análisis, a partir de los testimonios anteriormente mostrados (utilizados como muestra del universo encuestado) se realiza un cruce de datos con la pregunta n4 (medio de transporte más frecuente). Esto se lleva a cabo a partir de la hipótesis de que el medio de transporte utilizado para moverse puede condicionar la relación de los usuarios encuestados con los TMD en el espacio público.

El resultado de este cruce de datos arroja que los medios de transporte más utilizados por las personas relatoras de los testimonios mencionados anteriormente son el metro (72%) y la caminata (66%) (Imagen n°15) los cuales son proporcionalmente similares a la pregunta n4 de la encuesta (Imagen n°14).

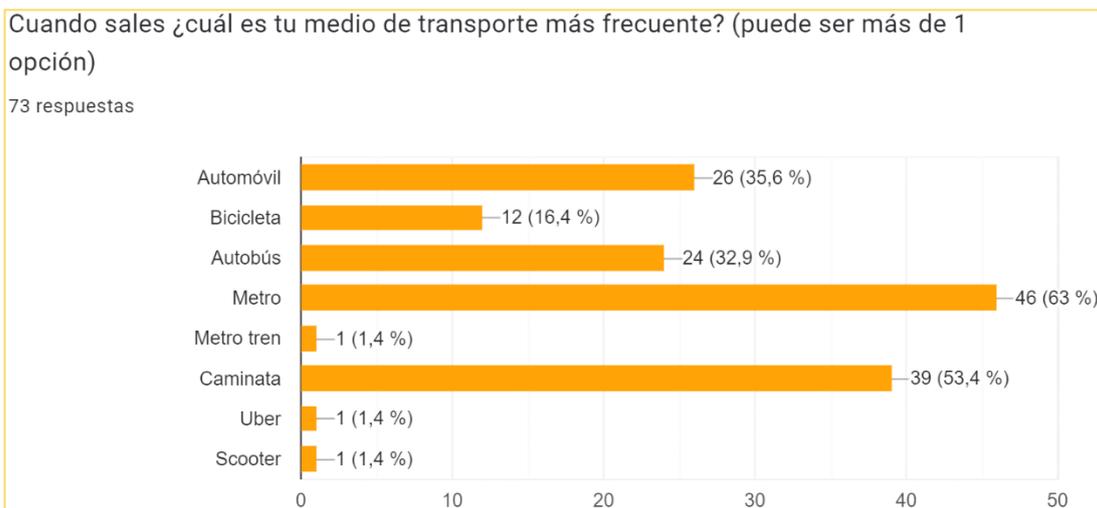


Imagen n°14: Pregunta n4. Fuente: gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

Estos resultados sugieren, de manera preliminar, que los usuarios que caminan durante parte de su trayecto diario son más propensos a interactuar de alguna manera con los TMD durante su trayecto en caminata.

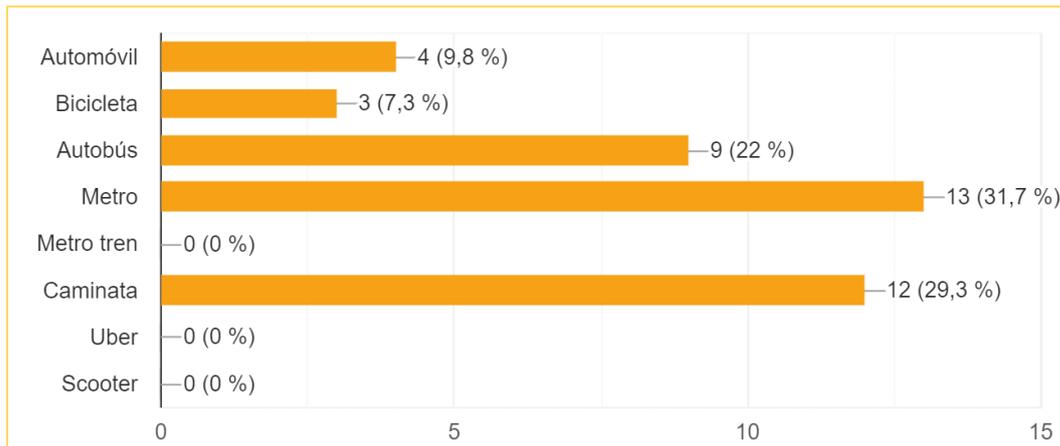


Imagen n°15: Medio de transporte más frecuente de los testimonios recolectados anteriormente de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la pregunta n11, se observa que el 65,8% de los encuestados totales pasan por un “punto de encuentro de repartidores”, es decir, un lugar de descanso o permanencia (Imagen n°16) en su recorrido diario por la zona de estudio.

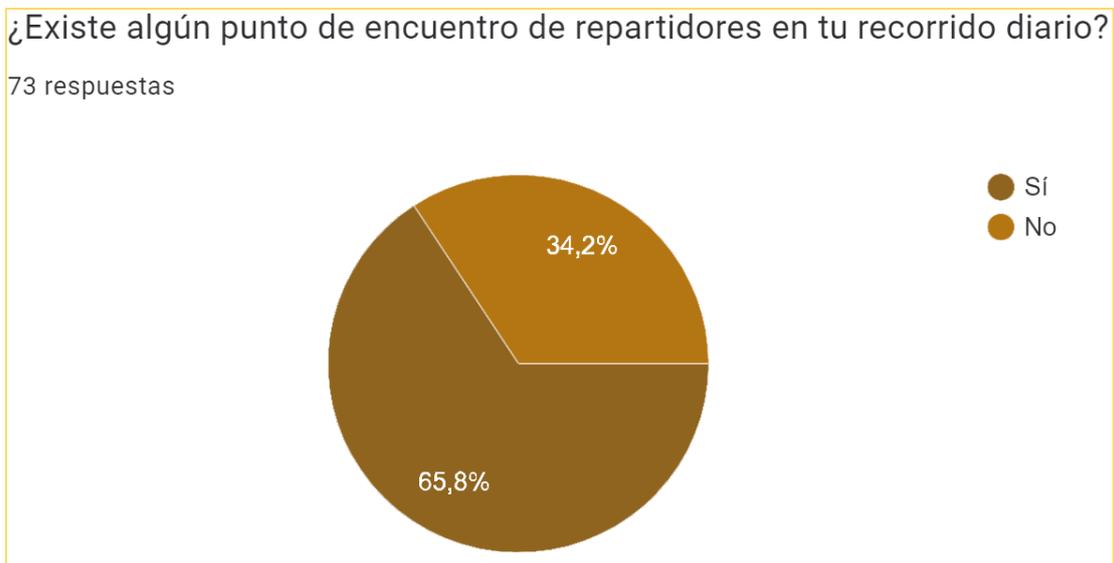


Imagen n°16: Pregunta n11. Fuente: gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

En la pregunta n12 la cuál es abierta, los encuestados comentan de qué manera les afecta este lugar de encuentro cerca de su recorrido diario, si es que les afecta de alguna manera. De las 47 respuestas recibidas, el 27,6% comentó que no les afecta de ninguna manera. Mientras que el resto si se sienten que este lugar de encuentro modifica su experiencia de movilidad. A continuación, se muestran algunos de los testimonios:

“Me genera ansiedad tener que pasar por ahí.” (Mujer, 20 – 30 años)

“Se llena de espacios y es difícil caminar, entorpecen el recorrido.” (Mujer, 20 – 30 años)

“Me da susto pasar por ahí, se quedan tomando alcohol en la vía pública y se apropian con sus motos y bicicletas pedazos de vereda, sobre todo de noche.” (Mujer, 20 – 30 años)

“No me debería afectar porque entiendo que necesitan trabajar, pero es molesto, son escandalosos, invasivos, he visto que dejan sucio, responden mal, son patudos.” (Mujer, 41 – 50 años)

“En la noche positivamente porque el ver un grupo de repartidores en calles solitarias me aporta seguridad.” (Mujer, 20 – 30 años)

“No me afecta mucho, solo me cuesta ingresar o transitar por esos lados.” (No binario, 20 – 30 años)

Siguiendo con la pregunta n13 de la encuesta, un 57,5% de los encuestados declara estar de acuerdo con el aumento de TMD en la ciudad. (Imagen n°17) En la siguiente pregunta (n14) explican los principales motivos:

- Realizan un trabajo más que además hace falta.
- Es más cómodo para el cliente en términos de tiempo y movilidad.
- Genera más empleos

Por otro lado, un 42,5% señaló no estar de acuerdo con el aumento de repartidores, esto es debido a las siguientes razones, relatadas por los encuestados:

- Aumenta la inseguridad y delincuencia.
- Debe ser un trabajo con más regulaciones.
- Los TMD no respetan o no conocen las leyes de tránsito.
- Se generan aglomeraciones en la vía pública.

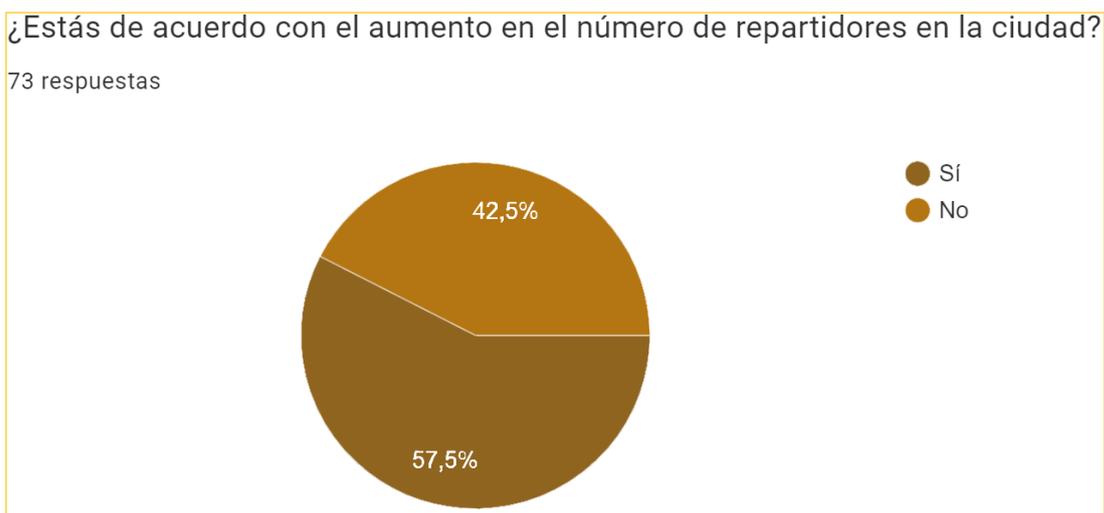


Imagen n°17: Pregunta n13. Fuente: gráfico generado por Google Forms en base a respuestas.

Por último, se les preguntó a los encuestados qué ventajas o desventajas creen que traen los Trabajadores Móviles Digitales a la ciudad, siendo algunos de los principales los siguientes:

Ventajas:

- Comodidad, ayudan a personas con poco tiempo y movilidad reducida.
- Genera más empleos y horarios flexibles.
- Incrementa la cantidad de servicios.
- Genera mayor conectividad en la ciudad.

Desventajas:

- Aumento de tráfico y congestión vehicular.
- Aumento de accidentes (atropellos y choques)
- Delincuencia encubierta.
- Poca regulación tanto a nivel laboral como urbano.

En resumen, los resultados de la encuesta realizada muestra distintos y múltiples tipos de experiencias las cuales son de carácter interseccional ya que se tienen en cuenta distintos factores al momento de responder. En base a las respuestas recolectadas se podría concluir que efectivamente existe un **reconocimiento de la ocupación adicional** de los TMD en el espacio público por parte del resto de los habitantes urbanos que no trabajan como TMD. Además, dicha ocupación adicional modifica severamente los trayectos del resto de usuarios del espacio público por diferentes razones que dependen de las características de cada sujeto encuestado.

4.2 Observación

4.2.1 Flujos y recorridos

Cómo se mencionó en el capítulo anterior, se realizó una observación investigativa de los flujos de los TMD en la zona de estudio designada.

En primer lugar, se observaron los principales lugares que utilizan los TMD de la vía pública para poder movilizarse. Los TMD que transitan en motocicleta, por ejemplo, suelen moverse dentro de los parámetros indicados por la ley de convivencia vial. Es decir, no suelen utilizar el carril destinado a otro medio de transporte, no suelen subirse a las veredas a menos que sea para estacionar su moto a falta de estacionamientos adecuados, entre otros. Sin embargo, suelen aprovechar las oportunidades de pasar entre los automóviles para así acortar tiempo en su trayecto, lo cual puede ocasionar accidentes.

Como segundo punto, no obstante, los TMD que se movilizan en bicicleta o bicimoto, suele ocurrir algo distinto. Debido a que, en la comuna de Providencia a pesar de contar con múltiples ciclovías, no existen en la zona de estudio elegida (Imagen n°18) Es por esto que los TMD en bicicleta y bicimoto suelen movilizarse no solo por la vereda si no también por carriles que no corresponden a las bicicletas o bicimotos, por ejemplo, el carril exclusivo de buses, lo cual puede generar conflictos y potenciales accidentes entre TMD y autobuses.



Imagen n°18: Mapa de ciclovías de la comuna de Providencia Fuente: Municipalidad de Providencia, 2022.

En la Imagen n°19 se puede observar cómo la movilidad de los TMD es condicionada por el medio de transporte utilizado por ellos para trabajar.

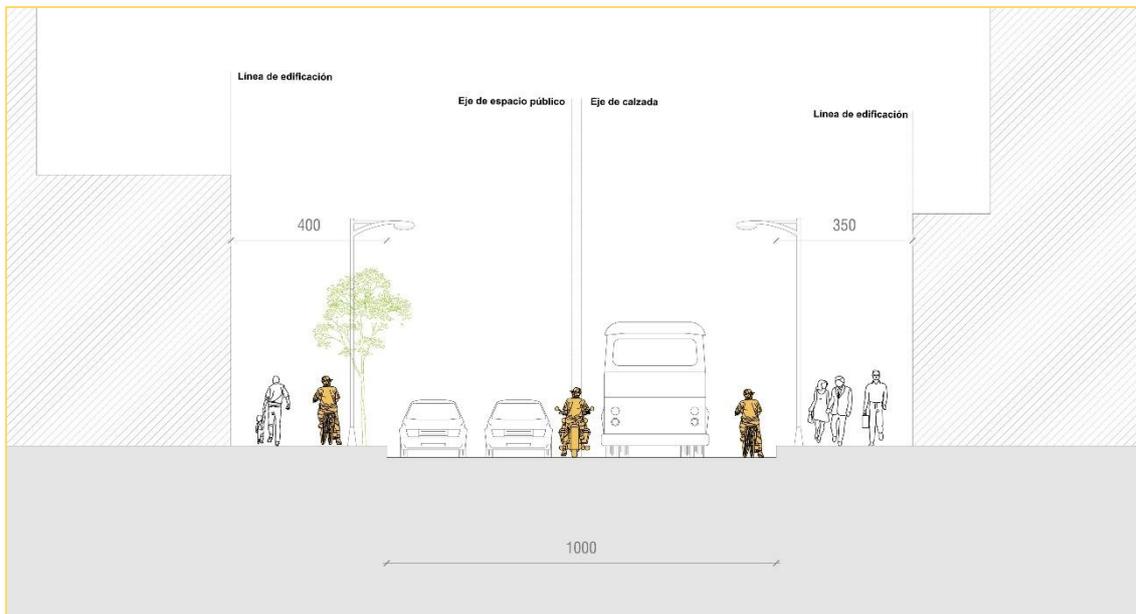


Imagen n°19: Corte transversal de Av. Nueva Providencia que muestra el comportamiento de los TMD en la movilidad. Fuente: Elaboración propia.

En esta instancia de observación, se observó un repartidor incorporándose a la vía a mitad de cuadra luego de haber retirado un pedido, lo que como consecuencia causó que un automóvil utilizara su bocina para llamarle la atención. Esto ocurrió en Av. Nueva Providencia, en la vereda norte (Imagen n°20)

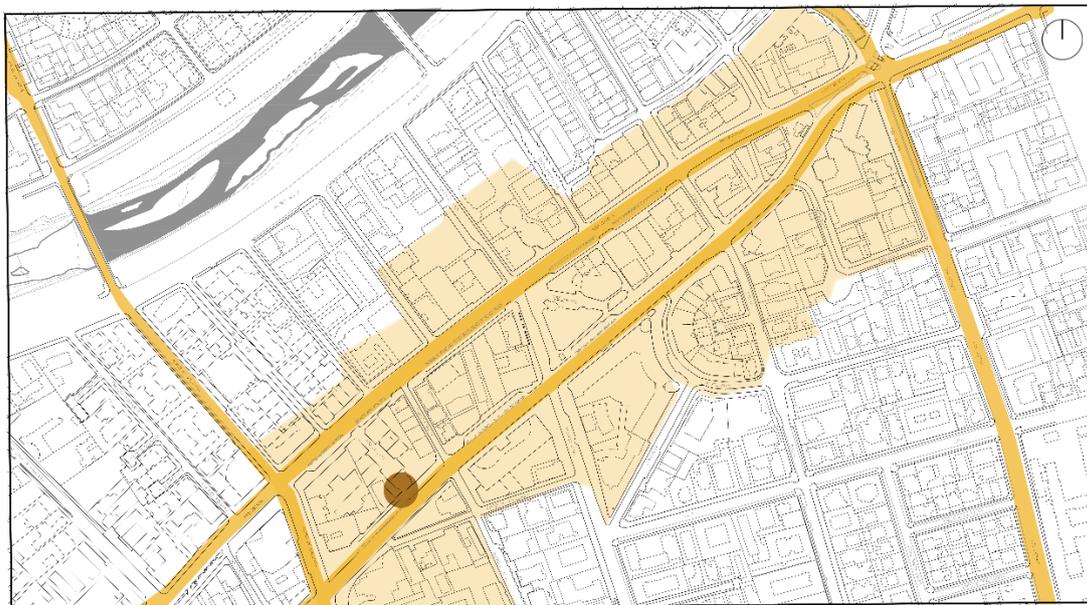


Imagen n°20: Mapa de situaciones durante el flujo de los TMD. Fuente: Elaboración propia en base a mapa de Catálogo Arquitectura.

No obstante, al no seguir la misma velocidad de movilidad que los sujetos de estudio, en este caso los TMD, se hizo difícil documentar dichas situaciones. Es por esto que en estos casos se recomienda seguir su flujo a su misma velocidad para obtener mejores y claros resultados.

4.2.2 Lugares de permanencia y descanso

En cuanto a los lugares de permanencia o descanso, se encontraron un total de doce lugares de concentración de TMD dentro de la zona de estudio designada (Imagen n°21) Seis de ellos fueron vistos y fotografiados mediante una visita presencial a terreno, mientras que los otros seis fueron recolectados y fotografiados mediante Google Street View por temas de tiempo. Sin embargo, esto no afecta en los resultados ya que se puede rellenar la tabla n°2 de todas maneras.

El tamaño de los círculos representa de manera muy aproximada la cantidad de TMD observados en ese momento. Siendo los más grandes los lugares ubicados en Av. Nueva Providencia entre Av. Pedro de Valdivia y Guardia Vieja, uno se ubica en la vereda norte (lugar de descanso n°9) y el más densificado en la vereda sur (lugar de descanso n°8). El tercer lugar de descanso más grande se ubica en Gral Holley con Bucarest (lugar de descanso n°1).

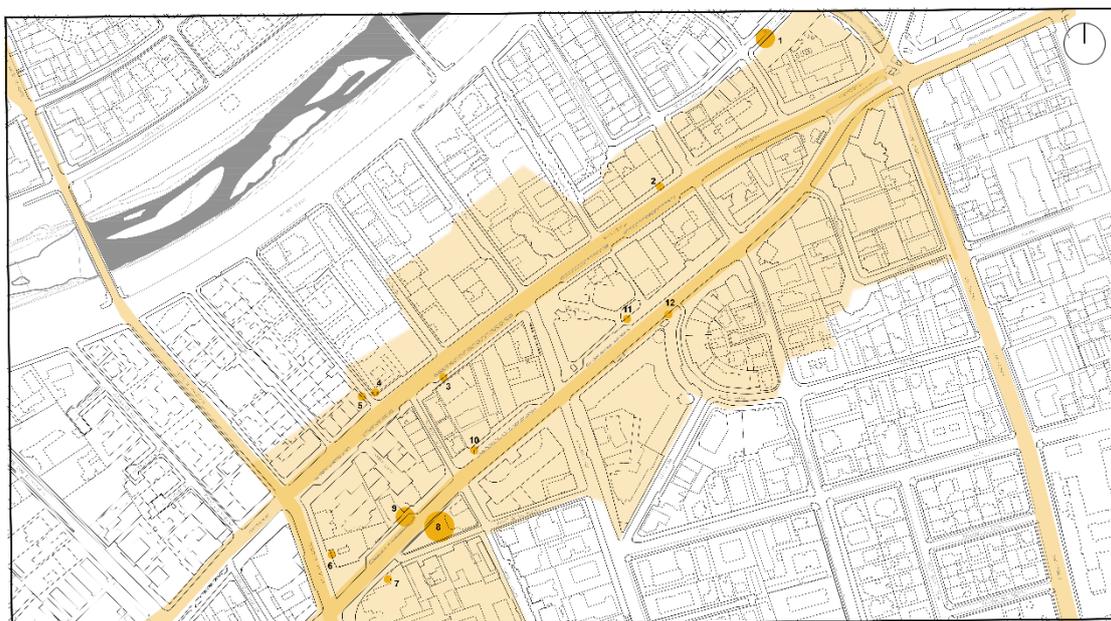


Imagen n°21: Mapa de lugares de descanso en la zona de estudio. Fuente: Elaboración propia en base a mapa de Catálogo Arquitectura.

A continuación, se procede a detallar las características de cada lugar de descanso encontrado, utilizando como guía la tabla n°2.

- Lugar de descanso n°1: **Gral. Holley con Bucarest** (imágenes n°22 y n°23)
 - ⇒ Cuenta con **mobiliario para sentarse**, son bancas de madera y acero en buen estado.
 - ⇒ También cuenta con un **baño** el cual se encuentra dentro de un minimarket cuyo dueño presta (información extraída de las entrevistas semi-estructuradas).
 - ⇒ Por otro lado, el lugar de descanso se encuentra en una **vereda** también en buen estado, de baldosas de concreto.
 - ⇒ No obstante, **no cuenta con estacionamientos** de bicicletas ni motocicletas.
 - ⇒ Por último, cuenta con **árboles** plantados hace no mucho tiempo, por lo que no están crecidos y no generan suficiente sombra.



Imagen n°22 y n°23: Zona de descanso n°1. Fuente: Fotografías e intervención propia.

- Lugar de descanso n°2: **Av. Providencia con Av. Suecia** (Imagen n°24)
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con mobiliario para sentarse, por lo que los TMD se ven obligados a descansar sobre su medio de transporte.
 - ⇒ Hasta donde se sabe, tampoco cuenta con **baños**.
 - ⇒ El lugar de descanso se encuentra sobre una **vereda**, la cual está en buen estado.
 - ⇒ No cuenta con **estacionamientos** de ningún tipo.
 - ⇒ Hay un **árbol** que da buena cantidad de sombra y protección.



Imagen n°24: Zona de descanso n°2 Fuente: Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

- Lugar de descanso n°3: **Av. Providencia con Andrés de Fuenzalida** (Imagen n°25)
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con **mobiliario para sentarse**, por lo que los TMD descansan sobre su moto o bicicleta, tal como se ve en la Imagen n°23.
 - ⇒ Hasta donde se sabe, tampoco cuenta con **baños**.

- ⇒ Este lugar se encuentra sobre una **vereda en buen estado**, al lado de un ascensor subterráneo y un kiosco.
- ⇒ **No cuenta con estacionamientos.**
- ⇒ **No cuenta con árboles**, sin embargo, se encuentra en un espacio no transitado por los peatones.



Imagen n°25: Zona de descanso n°3 Fuente: Fotografía e intervención propia.

- Lugar de descanso n°4: **Av. Providencia con Orrego Luco** (Imagen n°26)
 - ⇒ Este lugar **no cuenta con mobiliario para sentarse**, sin embargo, podemos ver a los TMD sentados en la cornisa de una vitrina de una tienda.
 - ⇒ **No cuenta con baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una pequeña calle peatonal en buen estado.
 - ⇒ **No cuenta con estacionamientos.**
 - ⇒ **No cuenta con árboles.**



Imagen n°26: Zona de descanso n°4 Fuente: Fotografía propia.

- Lugar de descanso n°5: **Av. Providencia con Orrego Luco** (Imagen n°27)
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con **mobiliario para sentarse**, podemos ver a los TMD apoyados de un poste de luz.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una pequeña calle peatonal en buen estado.
 - ⇒ **No** cuenta con **estacionamientos**.
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles**.



Imagen n°27: Zona de descanso n°5 Fuente: Fotografía e intervención propia.

- Lugar de descanso n°6: **Av. Pedro de Valdivia con Nueva Providencia** (Imagen n°28)
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con **mobiliario para sentarse**.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado.
 - ⇒ **No** cuenta con **estacionamientos**.
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles** que den sombra. Sin embargo, a la hora en la que fue tomada la foto, el edificio proporciona sombra.



Imagen n°28: Zona de descanso n°6 *Fuente:* Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

- Lugar de descanso n°7: **Nueva Providencia con Av. Pedro de Valdivia** (Imagen n°29)
 - ⇒ Este lugar cuenta con **mobiliario para sentarse**, como se puede ver en la Imagen n°27.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado. Además, la plazoleta en la que se encuentra el lugar de descanso suele ser poco transitada.
 - ⇒ **No** cuenta con **estacionamientos**.
 - ⇒ Hay árboles, sin embargo, ninguno da sombra hacia el mobiliario.

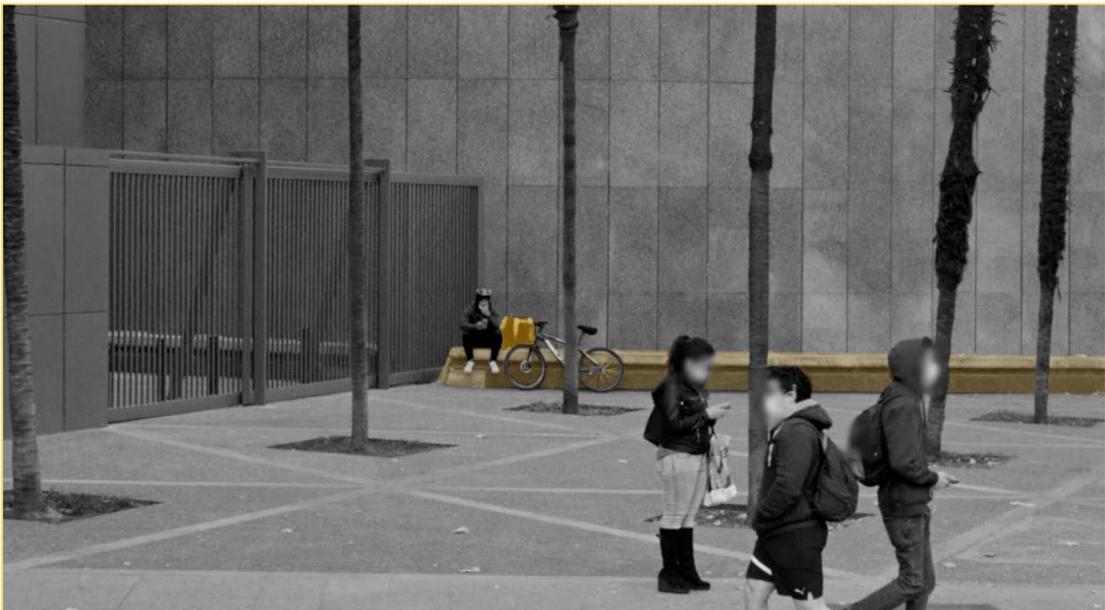


Imagen n°29: Zona de descanso n°7 *Fuente:* Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

- Lugar de descanso n°8: **Av. Nueva Providencia con Diego de Velásquez** (Imagen n°30, n°31, n°32)
 - ⇒ Este lugar si cuenta con **mobiliario para sentarse**. Sin embargo, los TMD prefieren sentarse en las pequeñas escaleras que llevan a la plazoleta. (Imagen n°28)
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado.
 - ⇒ Este lugar cuenta con estacionamiento de bicicletas. Además, los repartidores eligen estacionar sus motocicletas o bicicletas al costado de uno de los restaurantes. (Imagen n°30)
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles** que den sombra al menos a la hora en la que se hizo la observación.



Imagen n°30, n°31, n°32: Zona de descanso n°8 Fuente: Fotografías e intervención propia.

- Lugar de descanso n°9: **Av. Nueva Providencia con Guardia Vieja** (Imagen n°33, n°34)
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con **mobiliario para sentarse** por lo que los TMD deben sentarse sobre sus motocicletas o bicicletas.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado.
 - ⇒ Este lugar cuenta con **estacionamiento de motocicletas**, de hecho, el lugar de descanso como tal es un estacionamiento.
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles** que den sombra al menos a la hora en la que se hizo la observación.



Imagen n°33: Zona de descanso n°9 Fuente: Fotografía e intervención propia.



Imagen n°34: Zona de descanso n°9 Fuente: Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

- Lugar de descanso n°10: **Av. Nueva Providencia con Guardia Vieja** (Imagen n°35)
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con **mobiliario para sentarse** por lo que los TMD deben sentarse sobre sus motocicletas o bicicletas.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado.
 - ⇒ Este lugar cuenta con **estacionamiento de motocicletas**, de hecho, el lugar de descanso como tal es un estacionamiento.
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles** que den sombra al menos a la hora en la que se hizo la observación.



Imagen n°35: Zona de descanso n°10 Fuente: Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

- Lugar de descanso n°11: **Salida del Metro Los Leones, Av. Nueva Providencia, vereda norte** (Imagen n°36)
 - ⇒ Este lugar **si** cuenta con mobiliario para sentarse, tanto bancas de concreto como de acero y madera.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe.
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado.
 - ⇒ Este lugar cuenta con **estacionamiento de bicicletas**.
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles** que den sombra al menos a la hora en la que se hizo la observación.



Imagen n°36: Zona de descanso n°11 Fuente: Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

- Lugar de descanso n°12: **Salida del Metro Los Leones, Av. Nueva Providencia, vereda sur** (Imagen n°37)
 - ⇒ Este lugar **si** cuenta con mobiliario para **sentarse**.
 - ⇒ **No** cuenta con **baños**, dentro de lo que se sabe. Sin embargo, el centro comercial Las Bellotas (el cual se ve en la Imagen n°35, podría tener baños públicos)
 - ⇒ Este lugar se encuentra sobre una avenida con sus veredas en buen estado.
 - ⇒ Este lugar **no** cuenta con **estacionamientos**.
 - ⇒ **No** cuenta con **árboles** que den sombra al menos a la hora en la que se hizo la observación.



Imagen n°37: Zona de descanso n°12 Fuente: Google Street View, 2022. La intervención de la imagen es propia.

4.2.3 Recopilación de la información

A partir de las observaciones de la movilidad y permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales, es posible llegar a algunas conclusiones preliminares.

En primer lugar, tal como se mencionó anteriormente, el análisis de los **flujos** podría haberse realizado de mejor manera si se hubiese hecho la observación a la misma velocidad que los sujetos de estudio, ya que de lo contrario se vuelve difícil documentar las situaciones ocurridas en el espacio público. Por otro lado, también se recomienda realizar esta observación múltiples veces, para así tener más documentación y contrastar mejor la información.

En segundo lugar, los lugares de **permanencia** elegidos por los TMD suelen tener ciertas semejanzas en sus características, las cuales pueden responder a la logística que manejan los repartidores en el espacio público. Algunas de estas características son que los espacios que eligen para esperar o descansar suelen ser en calles pequeñas o en espacios donde no sean un estorbo físico para el resto de los peatones, ejemplos de esto son el lugar de descanso n°3, n°7 y n°12 solo por mencionar algunos.

Por otro lado, también se puede observar que la mayoría de los lugares de permanencia, además de encontrarse en calles pequeñas o en espacios “libres” de algunas veredas, también suelen asentarse para esperar en las veredas menos transitadas por peatones. Por

ejemplo, en el caso de la Av. Providencia, su vereda más transitada es la vereda norte, donde únicamente fue encontrado un lugar de descanso, mientras que la vereda sur, donde existe un menor flujo de peatones y además mayor cantidad de espacios como los del lugar de descanso n°3, presentaría mayores posibilidades de albergar lugares de descanso para los TMD.

En el siguiente gráfico resumen (Imagen n°38) se presentan el número de lugares de descanso observados (doce en total) que cumplen con las características planteadas en el marco metodológico.

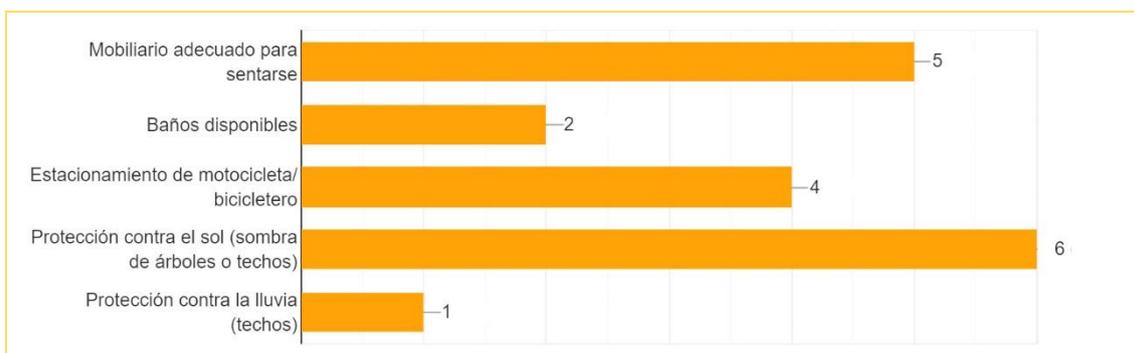


Imagen n°38: Gráfico de número de lugares de descanso que cumplen con las características pautadas. *Fuente:* Elaboración propia.

4.3 Entrevistas y Trayectopia

Las entrevistas completas estarán disponibles en el capítulo seis “6.2 anexos”.

4.3.1 Ricardo

El primer entrevistado fue Ricardo, tiene 52 años, es venezolano y trabaja como TMD hace aproximadamente dos años y utiliza la motocicleta como medio de transporte para trabajar. Durante la entrevista nos comenta que la razón por la que decidió trabajar como TMD es por la falta de oportunidades de empleo en su área, la ingeniería civil.

“Mi experiencia como delivery ha sido muy grata, porque obviamente uno como migrantes al no tener las oportunidades de trabajo porque se me han presentado muchos inconvenientes a nivel profesional acá en Chile y posiblemente sea por la edad, ya una persona mayor de 50 años es difícil. Tengo mucha experiencia en lo que es la colocación de asfalto y movimiento de tierra, pero aquí lamentablemente no he tenido suerte.” (extracto de la entrevista de Ricardo)

Por otro lado, Ricardo también relata que prefiere trabajar en el sector oriente de Santiago, no solo porque le da la oportunidad de conocer más comunas (vive en Santiago Centro) si no que le aporta **seguridad**, ya que cuenta que tiene compañeros TMD que han sido víctimas de asaltos en otros sectores de Santiago.

“¿Cuándo me hablas del sector oriente me hablas del sector alto de Santiago? En ese caso sí. Por las otras partes [me muevo] muy poco por la inseguridad, vamos a hablar claro. Al menos Santiago de Chile siento que se divide en dos partes, la parte de Estación Central, Quinta Normal, Mapocho, Independencia, que son un poquito más...no, yo creo que prefiero trabajar por esta zona [Providencia]” (extracto de la entrevista de Ricardo)

Posteriormente, el tiempo de la entrevista debe reducirse abruptamente debido a que sonó una alerta de pedido en el teléfono de Ricardo. Por lo que la conversación se centró únicamente en las cartas de Trayectopia. Dentro de las cartas elegidas por Ricardo y sus motivos, resalta que a pesar de moverse solo para trabajar siempre elige reunirse con sus compañeros en lugares de descanso acordados previamente a esperar a que salga el próximo pedido. Por otro lado,

también señala que tiene extremo cuidado con los buses ya que relata no tener buena relación con los conductores en materia de convivencia vial.

“Los buses...en ese sentido tenemos que tener muchísimo cuidado porque son bastantes...pues algunos han sido groseros, patanes, pocos profesionales y se tiran encima de los delivery y las bicicletas en general...” (extracto de la entrevista de Ricardo)

En otro momento, Ricardo vuelve a tocar el tema de la **seguridad**, relatando que trabaja únicamente de día ya que comenta que de noche la calle se vuelve un lugar muy peligroso.

En resumen, la entrevista de Ricardo guarda los conceptos de **seguridad, compañerismo y convivencia vial** con los conductores de autobús como sus principales temas.



Imagen n°39: Cartas elegidas por Ricardo al momento de jugar.

4.3.2 Diego y Mariangel

Los siguientes entrevistados fueron Diego y Mariangel, ambos venezolanos. Diego relata que llevaba aproximadamente un mes trabajando como TMD, mientras que Mariangel cuenta que lleva más tiempo trabajando y que introdujo a su primo Diego a que probara este tipo de trabajo. Mariangel utiliza bicicleta con motor mientras que Diego utiliza bicicleta para trabajar.

Uno de los primeros tópicos que tocan es sobre los problemas de convivencia vial durante la movilidad y lo difícil que es lidiar con el tráfico en Santiago.

Diego: "...hay que lidiar con el tráfico que no es fácil en Santiago y menos para nosotros que manejamos bicicleta, yo hago delivery en bicicleta..." (extracto de la entrevista de Diego y Mariangel)

Sobre esta misma línea, Mariangel comenta que le resulta más fácil circular en bicicleta por Providencia porque hay una mayor cantidad de ciclovías. Por otro lado, también comenta que prefiere trabajar en Providencia ya que las calles son más anchas y se siente más cómoda.

Mariangel: "...trabajamos donde queremos y elegimos esta zona. Nosotros vivimos en Santiago Centro pero subimos hasta acá [Providencia] para trabajar por lo mismo, hay ciclovías, las calles son más anchas, allá no hay ciclovías y las calles son súper angostas. Si me sale un pedido para Santiago Centro, lo rechazo." (extracto de la entrevista de Diego y Mariangel)

En cuanto a los lugares de permanencia, Diego y Mariangel nos cuentan que deciden juntarse a esperar en la calle Gral Holley con Bucarest ya que es un espacio tranquilo y con relativamente poco flujo de peatones. Además, existe un minimarket en el cual el dueño les ofrece microondas para calentar su comida, cargar su celular y acceso al baño, lo cual les resulta atractivo.

Por otro lado, al igual que Ricardo, Mariangel relata su miedo a los autobuses y que esa es la principal razón por las que prefiere movilizarse por calles más anchas.

Mariangel: "...el bus les tengo muchísimo miedo, es terrible...pero con los autos lo domino más pero los buses no respetan y no importa que uno vaya en la vía porque ellos te llevan."

Con respecto a los pesos que hay que transportar, Diego y Mariangel cuentan que sufren de constantes dolores de espalda debido a la gran cantidad de peso que tienen algunos pedidos. También señalan que no existe ningún índice que indique el peso máximo que pueden llevar las personas que trabajan en bicicleta.

Diego: "...en la parte de los bultos...pues algunas cosas son muy pesadas sobretodo con la bicicleta, a veces tocan Coca Colas de 3 litros como a ella [Mariangel]." (extracto de la entrevista de Diego y Mariangel)

Mariangel: "A veces te mandan al Líder y es un mercado y tienes que llevarte el mercado en la mochila. No hay nada que diga que como uno va en bicicleta le van a mandar poco peso." (extracto de la entrevista de Diego y Mariangel)

Por último, Diego trata el tema de la seguridad y comenta sobre cómo prefiere trasladarse hasta Providencia para trabajar siendo que se demora hasta 40 minutos en llegar, debido a que en su comuna de residencia, Santiago Centro, se ha vuelto muy inseguro debido a la delincuencia a la cual se encuentra expuesto y vulnerable.

Para sintetizar, la entrevista de Diego y Mariangel tratan principalmente temas de seguridad, convivencia vial y malestar corporal y cómo eso los lleva a tomar ciertas decisiones de movilidad al momento de trabajar.



Imagen n°40: Cartas elegidas por Diego y Mariangel respectivamente al momento de jugar.

4.3.3 Recopilación de información

En resumen, sobre las entrevistas en general, los temas hablados se muestran con claridad y son transversales a los tres entrevistados. En todas las conversaciones se conversó sobre **seguridad**, tema que probablemente se puede dividir en dos aristas, el primero va sobre la línea de la seguridad en materia de **delincuencia** y vulnerabilidad ante un asalto o un robo. Este punto es sumamente importante ya que, si un TMD es víctima de un asalto, potencialmente lo primero que le pueden sustraer es su teléfono o su bicicleta/motocicleta, elementos que son imprescindibles para realizar su trabajo.

La segunda arista que se desprende del tema de la **seguridad** es el **resguardo en la movilidad** frente a autobuses y taxis, o transporte público en general que se desplace a nivel de calle. Desde esta perspectiva, los TMD perciben a los autobuses y taxis como una amenaza durante el trayecto.

Es por estas dos razones por las que tanto Ricardo, Diego y Mariangel deciden movilizarse hasta el sector oriente para trabajar, ya que en su zona de residencia (Santiago Centro) se verían expuestos y vulnerables en aspectos de seguridad que son fundamentales para ellos.

4.4 Análisis de datos y síntesis

Luego de haber realizado las etapas descritas anteriormente y haber documentado sus resultados. Se procede a hacer un análisis y cruce entre ellos para de esa manera llegar a conclusiones que nos permitan responder nuestra pregunta inicial de investigación.

En primer lugar, en cuanto a las encuestas y entrevistas semi-estructuradas realizadas, se puede constatar que todos los usuarios del espacio público, tanto TMD como los demás habitantes urbanos, reconocen de manera consciente la existencia y ocupación de espacio de otros usuarios. Su presencia, según la experiencia de los entrevistados y encuestados, puede significar una “amenaza” (por ende una posible barrera de accesibilidad) para la integridad de cualquier usuario del espacio público.

En segundo lugar, también se pudo constatar a partir de los resultados que existen ciertos elementos y situaciones que son “activadas” por los mismos sujetos (de acuerdo al marco teórico) lo que puede potencialmente convertirse en una barrera de accesibilidad dependiendo de los actores involucrados.

Un ejemplo de esto se evidencia en este corte transversal de la Av. Nueva Providencia, mirando hacia el oriente, donde se muestra el mismo escenario con diferentes actores en él. Esto demuestra que dependiendo de la condición de sujeto que se tenga, el mismo espacio puede ser percibido de maneras muy diferentes (Imagen n°41)



Imagen n°41: Corte transversal de Av. Providencia hacia el oriente. Fuente: Elaboración propia.

Al ver este escenario desde el punto de vista de los **peatones**, por ejemplo, se activan ciertos elementos que generan un estado de alerta en el usuario. En este caso, los peatones consideran a los TMD como una “amenaza” ya que debido a que no suelen utilizar los carriles

de manera correcta y suelen moverse por las veredas o en el carril de buses, pueden provocar un accidente donde el peatón se puede ver involucrado, por lo que buscan modificar su recorrido para no verse expuestos a este tipo de conflictos. (Imagen n°42)

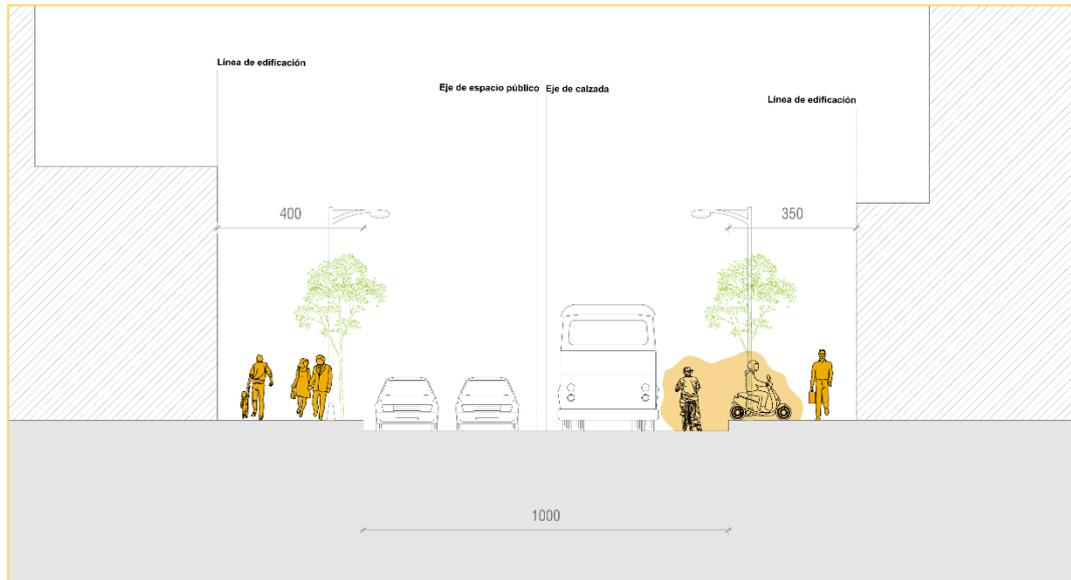


Imagen n°42: Corte transversal de Av. Providencia hacia el oriente. Perspectiva de los peatones. Fuente: Elaboración propia.

Además, según las encuestas, los peatones también pueden modificar su recorrido debido a la potencial concentración de TMD que puedan existir en la zona de estudio, no solo por las posibilidades de verse involucrados en un accidente si no también porque suelen relacionar la imagen de los TMD con la delincuencia. Esto es debido a que varios de los encuestados relatan haber sido víctima de un TMD o bien de un delincuente con las características de un TMD para encubrirse y así pasar desapercibido.

Por otro lado, al ver el espacio desde la perspectiva de los TMD se activan otros elementos que mantienen al repartidor en estado de alerta constante mientras trabajan. (Imagen n°43)

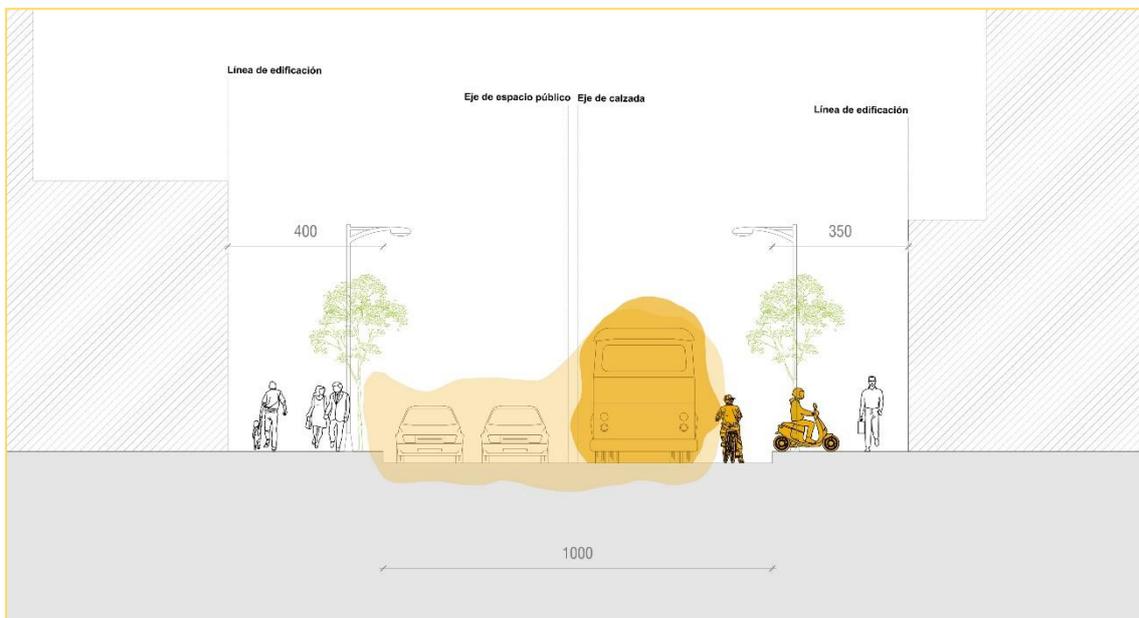


Imagen n°43: Corte transversal de Av. Providencia hacia el oriente. Perspectiva de los Trabajadores Móviles Digitales. Fuente: Elaboración propia.

En la Imagen n°43, se puede observar cómo los automóviles y autobuses crean un sentimiento de amenaza debido a experiencias cotidianas previas que han tenido los TMD en el espacio público. Cabe destacar que en este caso los TMD constatan que han tenido más experiencias negativas con autobuses que con automóviles. Esto puede deberse a que los TMD que circulan en bicicleta suelen transitar por el carril designado para los autobuses lo que genera conflictos de convivencia vial y potenciales accidentes.

Para concluir con el análisis de datos, cabe mencionar que, además de realizar observaciones investigativas, es de suma importancia aprender y reconocer las experiencias cotidianas de la mayor cantidad de actores posibles en el espacio público para así tener una visión más amplia de las situaciones que acontecen en la vía pública. Es decir, no es suficiente hacer las observaciones sin realizar entrevistas o encuestas ya que llegar a conclusiones sin conocer lo que ocurre con los habitantes urbanos determinará resultados incompletos.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

Al finalizar el presente seminario, se logró identificar algunos elementos urbanísticos y barreras de accesibilidad que afectan no solo la experiencia cotidiana de los Trabajadores Móviles Digitales sino también a la experiencia a otros usuarios del espacio público. Mediante la identificación de estos elementos, fue posible no solo reconocer la situación por la que atraviesan los TMD a nivel de espacio público, y también es una oportunidad para plantear propuestas de diseño de espacio y políticas públicas. Para esto, fue necesario llevar a cabo las cinco etapas metodológicas.

Como primera instancia se desarrolló un marco conceptual en el cual se expuso la postura planteada por Paola Jirón (2012), teoría que concluye que el nivel de accesibilidad al espacio público no se da únicamente por elementos físico-espaciales del entorno, sino que también se da por elementos relacionados de manera directa con el sujeto de estudio que se analiza. Como segunda parte, se realizó una encuesta on-line a usuarios del espacio público que circularan cotidianamente por la zona de estudio elegida para conocer su experiencia cotidiana considerando la presencia de los TMD en su trayecto. Como tercer punto, se efectuó un levantamiento de los lugares de permanencia y descanso existentes en la zona de estudio y se hizo un análisis de sus características. Posteriormente, se practicó una observación investigativa de los TMD en movimiento, documentando así las situaciones ocurridas; y finalmente se realizó una entrevista semi-estructurada a tres Trabajadores Móviles Digitales en la comuna de Providencia, en conjunto con una instancia del juego *Trayectopia* para conocer su experiencia cotidiana en el espacio público.

Todo este proceso permitió obtener hallazgos tales como conocer las características que tienen en común los lugares de descanso elegidos por los TMD; las decisiones de movilidad que toman para poder circular de manera más segura para ellos; así como también su experiencia cotidiana y la de los otros usuarios del espacio público.

5.1 Diseño de espacio público

Como primera conclusión, se reconoce la presencia de los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público, así como la trascendencia de su trabajo que realizan para el tiempo que estamos viviendo como sociedad. Es por esto que, con la información y datos recolectados y evidenciados en el capítulo anterior, las propuestas de diseño de espacio público que se realicen deben siempre considerar su existencia como usuarios del espacio, y considerar tanto su movilidad como las lógicas que siguen para esperar y descansar.

Por otro lado, se reafirma el uso de la infraestructura urbana existente utilizada por los TMD para esperar. Sin embargo, según las observaciones y las entrevistas realizadas, los TMD se posicionan a esperar en espacios que no suelen estorbar físicamente a los demás usuarios del espacio. No obstante, los usuarios del espacio público, según las encuestas realizadas, perciben al TMD obstruyendo constantemente la vía pública. Es por esto que se requiere que se tomen decisiones a nivel de diseño de espacio público para evitar estos conflictos.

En concreto, se reconoce que los elementos que componen los lugares de permanencia y descanso pueden actuar como un facilitador de accesibilidad si son diseñados tomando en consideración sus experiencias y testimonios. Esto es debido a que, como se mencionó en el capítulo anterior, no suele ser suficiente observar -y menos diseñar- sin haber hecho indagaciones y/o una investigación con registros testimoniales en base a entrevistas y encuestas a los futuros usuarios del diseño urbano implementado.

Las consideraciones de diseño para los lugares de descanso a tener en cuenta pueden ser elementos que protejan del sol y de la lluvia; mobiliario para sentarse; espacio adecuado para estacionar la bicicleta/motocicleta; es decir, adecuado en términos de dimensiones; y baños públicos. Se recomienda que estos espacios se diseñen a modo de prototipo y que sea replicable a nivel seccional en las zonas de las comunas con más concentración de TMD.

5.2 Normativa y Políticas Públicas

En este contexto, se reafirma el vacío político expuesto en los capítulos anteriores en materia de legislación laboral. No obstante, también existe un vacío político a nivel de normativa y políticas públicas. El vacío regulatorio en el ámbito legislativo suma mayor vulnerabilidad a la actividad ya inestable de los TMD (en su rol productivo, laboral y transeúnte), ya que bajo esa premisa, resulta difuso saber qué organismo, institución o empresa debe hacerse cargo de este tipo de políticas. La interrogativa sobre si esta problemática debe ser de carácter público o privado aún no se encuentra sobre la mesa. Sin embargo, hay algunas consideraciones a tomar en cuenta, las cuales se dividen en dos aristas.

Por un lado, se recomienda implementar un plan normativo, al menos a nivel seccional en las zonas de más concentración de TMD para que esto complemente la recomendación de diseño de espacio público, colocando así enchufes y wifi en los lugares de descanso.

Por otro lado, sin ignorar las encuestas realizadas, también es necesario reconocer la falta de conocimiento de un gran grupo de TMD de la ley de convivencia vial, lo cual también ha ocasionado accidentes y conflictos. Es por esto que, también se proponen campañas de conocimiento tanto a nivel público (municipalidades) como privados (empresas PDT). Para así reducir las situaciones negativas en el espacio público donde no solo los TMD se pueden ver involucrados si no también otros usuarios.

5.3 Metodología implementada

Este seminario fue llevado a cabo mediante una combinación de metodologías experimentales como conjunto, por lo que se convirtió en una experiencia desafiante. A continuación, se presentan las limitaciones de la metodología implementada en esta investigación y una propuesta de como esta podría mejorar para obtener mejores resultados.

En primer lugar, al momento de realizar las entrevistas a los TMD, el horario elegido (entre 10 de la mañana y 12 del mediodía) no fue el más conveniente debido a que a partir de las 11 de la mañana aproximadamente comienzan a aparecer las alertas de pedido, por lo que, en todas las instancias de entrevistas, el teléfono del entrevistado sonó repetidas veces lo cual entorpece el proceso. Además, se lleva la atención del repartidor ya que ellos prefieren realizar el pedido. Es por esto que se recomienda realizar la entrevista a horas de la tarde, específicamente entre las

4 y las 6 de la tarde, ya que, según una de las entrevistadas, suelen almorzar, descansar y cargar sus teléfonos celulares en ese rango de tiempo.

En cuanto a Trayectopia, es un buen método para diagnosticar problemáticas de espacio público, sin embargo, no cuenta con suficientes tipos de tarjetas de “atributos de trayecto” para abarcar todos los aspectos de los cuales los entrevistados buscaban hablar, es por eso que recurrieron a otras cartas. Sin embargo, las tarjetas creadas posteriormente fueron útiles para los TMD ya que fueron utilizadas y agilizaron el proceso de los resultados.

Por otro lado, debido al tiempo reducido de las entrevistas, la implementación de *Trayectopia* también sufrió algunos cambios. En concreto, las tarjetas de “barrera-facilitador” fueron retiradas debido al tiempo que tomaba explicar cada una, por lo que conservaron únicamente las cartas de “atributos de trayecto” lo cual fue suficiente para obtener resultados interesantes. Sin embargo, es importante considerar que el uso de todas las tarjetas del juego arrojará mejores resultados. Por lo tanto, se requiere más tiempo para jugar y hacer comentarios sobre las tarjetas elegidas, para esto se recomienda al menos 20 minutos.

Dentro del contexto de la observación investigativa, debido a que no se observó un gran número de situaciones en materia de movilidad, se recomienda realizar la observación por un rango más largo de tiempo, además de realizarlo varias veces y bajo diferentes contextos. Por ejemplo, se puede hacer la observación tanto de día como de noche (con las medidas de seguridad necesarias), tanto un día hábil como un día feriado, y en caso de contar con más tiempo para realizar la investigación, observar en distintas estaciones del año. Por otro lado, también se recomienda realizar la observación de flujos por medio del método de sombreo, implementado por Paola Jirón (2011), para poder documentar la situación de mejor manera y obtener resultados más certeros. Esto es debido a que, movilizarse a la misma velocidad que el sujeto de estudio ayuda a entender su movilidad de mejor manera.

5.4 Pregunta y objetivos

Finalmente, y para concluir con el desarrollo de este seminario, se procede a responder la pregunta de investigación y los objetivos tanto general como específicos planteados en el capítulo 1.

¿Cuáles son los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales que debiesen ser considerados para abordar el flujo y la permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público?

Para identificar estos elementos es importante reconocer y considerar la experiencia cotidiana de movilidad de los TMD y otros usuarios del espacio público. A partir de esto podemos concluir que los elementos urbanísticos y de accesibilidad **materiales** abarca todo lo materialmente necesario para conformar un lugar de descanso y permanencia designado para los TMD, tales como mobiliario adecuado para sentarse, cubiertas para la protección contra el sol y la lluvia, baños públicos, entre otros; así como también espacios designados para el estacionamiento del medio de transporte que utilicen para trabajar.

Por otro lado, los elementos **inmateriales** abarcan las características del sujeto de estudio, tales como características físicas, género con el que se identifica, rango de edad, etnia, situación migratoria, la percepción de otras personas, entre otros; que pueden presentarse tanto como una barrera como un facilitador a la hora de ser un usuario del espacio público y trabajar en él.

Ahora, se desarrollan las respuestas al planteamiento inicial del objetivo general y los objetivos específicos.

Objetivo general: Identificar los elementos urbanísticos y de accesibilidad tanto materiales como inmateriales esenciales para abordar el flujo y la permanencia de los Trabajadores Móviles Digitales en Santiago de Chile.

- ⇒ Se identificaron elementos materiales tales como lo que abarca los elementos de diseño para crear lugares de permanencia y elementos inmateriales tales como las características propias del sujeto de estudio y la percepción que otras personas puedan tener de los TMD.

Objetivo específico n°1: Definir dimensiones y criterios de accesibilidad a utilizar para los Trabajadores Móviles Digitales en el espacio público.

- ⇒ Se definieron un total de 8 dimensiones de accesibilidad las cuales parten de la premisa que el sujeto de estudio y su perfil indiquen en su nivel de acceso a la ciudad.

Objetivo específico n°2: Observar y determinar posibles barreras de accesibilidad y problemas urbanísticos tanto materiales como inmateriales para los Trabajadores Móviles Digitales en cuanto a flujos (movilidad) y permanencia (inmovilidad).

- ⇒ Se observaron barreras de accesibilidad y problemáticas de carácter urbano mediante la observación investigativa de los flujos y un levantamiento y catastro de los lugares de permanencia.

Objetivo específico n°3: Conocer la perspectiva de los usuarios de la zona de estudio en la ciudad de Santiago que cohabitan con los TMD con respecto a los mismos.

- ⇒ Se realizó una encuesta en la cual se constató que los habitantes urbanos no TMD reconocen la ocupación adicional de los TMD en el espacio público y plantean su postura frente a este hecho.

En resumen, este seminario de investigación fue una exploración sobre las problemáticas y barreras que aquejan a los Trabajadores Móviles Digitales como usuarios cotidianos del espacio público, identificando así los elementos y aspectos que pueden ser mejorados a nivel de diseño urbano, normativa y políticas públicas para mejorar su calidad de vida en el ámbito laboral. Es por esto que se concluye que, si es posible responder a la pregunta de investigación desarrollada para esta investigación, así como los objetivos planteados.

CAPÍTULO 6: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

6.1 Bibliografía

1. Asenjo, A. y A. Coddou (2021), "Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile", OIT Cono Sur – Informes Técnicos, N°17, Santiago, Organización Internacional del Trabajo (OIT).
2. Avellaneda, Pau (2008), "Movilidad cotidiana, pobreza y exclusión social en la ciudad de Lima", *Anales de Geografía*, 28 (2): 9-35.
3. Battistini, O. & Carmona, R. (2021). *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia* (1.a ed.). UNGS.
4. Bieser, J. (16 de Agosto de 2013). Is there still something rotten in Denmark? An evaluation of Copenhagen using a new Smart City approach. Copenhagen, Denmark.
5. Blasco, J. A. (2015). *Revoluciones urbanas en la década de 1960: 1. La reivindicación del humanismo. Urban Networks.* <http://urban-networks.blogspot.com/2015/08/revoluciones-urbanas-en-la-decada-de.html>
6. Boccardo, G., Castillo, A., & Ojeda-Pereira, I. (2022). Beyond Algorithmic Control: Ordering and Delivery Platforms Labor Process in the Chilean Retail Production Network, *Journal of Labor and Society*, 25(3), 329-366. doi: <https://doi.org/10.1163/24714607-bja10063>
7. Bonhomme, M., Arriagada, A., & Ibáñez, F. (2020). *La otra primera línea: COVID-19 y trabajadores de plataformas digitales.* CIPER CHILE. <https://www.ciperchile.cl/2020/04/02/la-otra-primera-linea-covid-19-y-trabajadores-de-plataformas-digitales/>
8. Bonhomme, M., Arriagada, A., & Ibáñez, F. (2020). *La otra primera línea: COVID-19 y trabajadores de plataformas digitales.* CIPER CHILE. <https://www.ciperchile.cl/2020/04/02/la-otra-primera-linea-covid-19-y-trabajadores-de-plataformas-digitales/>
9. CASS, N.; SHOVE, E. & URRY, J. (2005) Social exclusion, mobility and access. *Sociological Review*, 2005, Vol. 53, N° 3, p. 539-555.
10. Ching, T. Y. (2013). *Smart Cities: Concepts, Perceptions and Lessons for Planners.* Recuperado el 15 de Diciembre de 2014, de DSpace@MIT: <http://hdl.handle.net/1721.1/81146>
11. CHURCH, A.; FROST, M. & SULLIVAN, K. (2000) Transport and social exclusion in London. *Transport Policy*, 2000, Vol. 7, N° 3, p. 195-205.
12. Comes, Yamila, Romina Solitario, Pamela Garbus, Mirta Mauro, Silvina Czerniecki, Andrea Vázquez, Romelia Sotelo y Alicia Stolkiner (2007), "El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios", *Anuarios de investigación*, xiv: 201-209.
13. Duszynski, M. (2022, 27 abril). Gig Economy: Definition, Statistics & Trends. ZETY. https://zety.com/blog/gig-economy-statistics?utm_source=google&utm_medium=sem&utm_campaign=6482924844&utm_term=%2Bgig%20%2Beconomy&network=g&device=c&adposition=&adgroupid=85084943480&placement=&gclid=Cj0KCQjw3v6SBhCsARIsACyrRANC2hBmolJGtDKL7OAEIXH4ZEyx1novojROGdE_Q3fl3ihqkd3qkAAaAhGnEALw_wcB
14. Ezquerro, V. (2020). *Accesibilidad arquitectónica.* Vanesa Ezquerro. <https://www.vanesaezquerro.com/accesibilidad-arquitectonica/>
15. Figueiras, S. (2021). ¿QUÉ SON LAS SMART CITIES? Centro Europeo de Postgrado, México. <https://www.ceupe.mx/blog/que-son-las-smart-cities.html>
16. Fundación Felipe González (2019). *Huella digital: La plataformización del trabajo en Europa.* Ficha informativa de España. Madrid: University of Hertfordshire

17. Gandini, L., Ascencio, F. L. & Prieto, V. (2019). Crisis y migración de población venezolana: entre la desprotección y la seguridad jurídica en Latinoamérica. Universidad Nacional Autónoma de México.
18. Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (Octubre de 2007). European Smart Cities. Recuperado el 20 de Diciembre de 2014, de Smart Cities Final Report: <http://www.smart-cities.eu/>
19. Giucci, Singh, D. Z., Giucci, G., & Jirón, P. (2017). *Términos clave para los estudios de movilidad en América Latina*. Editorial Biblos.
20. Gómez, M. J. (2017, julio). Estaciones de Metro: Espacio público desde el diseño y la experiencia de movilidad. Casos de estudio: Estaciones Francisco Bilbao y Elisa Correa. Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Chile.
21. Gutiérrez, Andrea (2009b), "Movilidad y acceso: embarazo y salud pública en la periferia de Buenos Aires", xv clatpu, Buenos Aires, marzo.
22. HÅGERSTRAND, T. (1970) What about people in regional science? Papers in Regional Science, 1970, Vol. 24, N° 1, p. 7-21.
23. Idowu, S., & Bari, N. (13 de Noviembre de 2012). A Development Framework for Smart City Services. Lulea, Sweden.
24. INE. (2022, octubre). Población extranjera residente en Chile llegó a 1.482.390 personas en 2021, un 1,5% más que en 2020. Instituto Nacional de Estadística. <https://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2022/10/12/poblaci%C3%B3n-extranjera-residente-en-chile-lleg%C3%B3-a-1.482.390-personas-en-2021-un-1-5-m%C3%A1s-que-en-2020>
25. Jirón y Mansilla (2013b), "*Hacia una reconceptualización teórico-metodológica de la accesibilidad para comprender la exclusión social urbana en Santiago de Chile*", xvi Congreso Chileno de Ingeniería de Transporte, octubre.
26. Jirón, P. (2010). "*Mobile Borders in Urban Daily Mobility Practices in Santiago de Chile*". International Political Sociology.
27. Jirón, P. (2011). Transformándome en La Sombra. Bifurcaciones.
28. Jiron, P., & Carrasco, J. A. (2019). Understanding Daily Mobility Strategies through Ethnographic, Time Use, and Social Network Lenses. *Sustainability*, 12(1), 312. MDPI AG. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.3390/su12010312>
29. Jirón, P.; Ulriksen, C.; Margarit, D. y Imilan, W. (2021) Trabajadores móviles digitales en Chile. Serie Condiciones del empleo en Chile en contexto de crisis sanitaria. Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo de la Universidad de Chile, Santiago.
30. Jirón, Paola, & Mansilla, Pablo. (2013). Atravesando la espesura de la ciudad: vida cotidiana y barreras de accesibilidad de los habitantes de la periferia urbana de Santiago de Chile. *Revista de geografía Norte Grande*, (56), 53-74. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022013000300004>
31. Jouffe, Yves y Alejandra Lazo (2010), "Las prácticas cotidianas frente a los dispositivos de la movilidad", *Eure*, 36 (108): 29-47.
32. KENYON, S.; LYONS, G. & RAFFERTY, J. (2002) Transport and social exclusion: investigating the possibility of promoting inclusion through virtual mobility. *Journal of Transport Geography*, 2002, Vol. 10, N° 3, p. 207-219.
33. KENYON, S.; RAFFERTY, J. & LYONS, G. (2003) Social Exclusion and Transport in the UK: A Role for Virtual Accessibility in the Alleviation of Mobility-Related Social Exclusion. *Journal of Social Policy*, 2003, Vol. 32, N° 3, p. 317-338.
34. LAW, R. (1999) Beyond women and transport: towards new geographies of gender and daily mobility. *Progress in Human Geography*, 1999, Vol. 23, N° 4, p. 567-588.
35. Lazo, Alejandra (2012), "Entre le territoire de proximité et la mobilité quotidienne. Les ancrages et le territoire de proximité comme support et ressource pour les pratiques de mobilité des habitants de la ville de Santiago du Chili", tesis de Doctorado en Geografía y Planificación Territorial, Universidad de Toulouse ii Le Mirail.

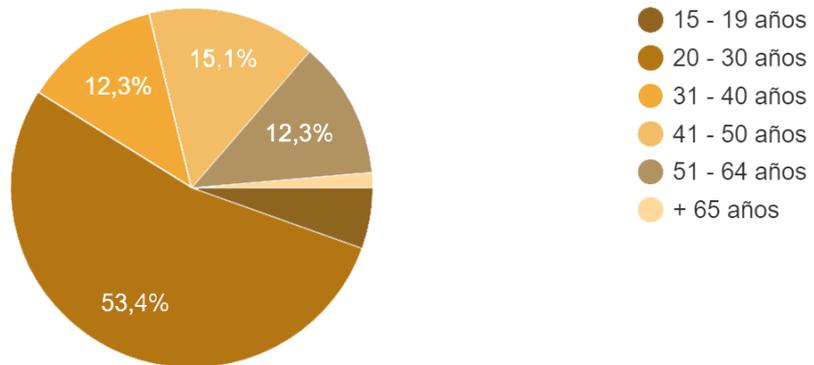
36. Llanca Salazar, P. (2016). SMART CITIES: ¿Es Santiago una Ciudad Inteligente? Análisis y seguimiento del modelo de Smart City en el Gran Santiago [Tesis de postgrado]. Universidad de Chile.
37. López Roa, Juan Carlos (2012). El derecho al espacio público. *Provincia*, (27),105-136.[fecha de Consulta 10 de Mayo de 2022]. ISSN: 1317-9535. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55526545002>
38. López, N., & Marrero, N. (2022, 3 marzo). *El retrato de la uberización del trabajo*. BRECHA. <https://brecha.com.uy/el-retrato-de-la-uberizacion-del-trabajo/>
39. Mantero, J. (s. f.). *Geografía del Tiempo: análisis espacio-temporal de las actividades cotidianas de jóvenes en Mar del Plata*. (G. Benseny, Ed.).
40. Martín, Antonio; Pastor Martínez, Alberto; Molina Romo, Óscar; [et al.]. Plataformas digitales, condiciones de trabajo y representación colectiva, retos de futuro. CCOO, 2020. <<https://ddd.uab.cat/record/235661>>
41. Miglierina y Pereyra, Singh, D. Z., Giucci, G., & Jirón, P. (2017). *Términos clave para los estudios de movilidad en América Latina*. Editorial Biblos.
42. Mitchell, W. J. (Octubre de 2007). UOCpapers. Recuperado el 03 de Diciembre de 2014, de Ciudades Inteligentes: <http://www.uoc.edu/uocpapers/5/dt/esp/mitchell.pdf>
43. MOVYT. (2021). Juego de cartas Trayectopia. MOVYT (Movilidades y Territorios). <https://www.movyt.cl/index.php/vinculacion-con-el-medio/el-juego-barreras-y-facilitadores-de-movilidad/>
44. Oficina Internacional del Trabajo (2018), *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Ginebra.
45. P. Morris Keller, "Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente: situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector", Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/213), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.
46. Paola Jirón, Juan-Antonio Carrasco, Marcela Rebolledo (2020), Observing gendered interdependent mobility barriers using an ethnographic and time use approach, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Volume 140, 2020, Pages 204-214, ISSN 0965-8564, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.08.018>.
47. Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia / Rodrigo Carmona... [et al.] ; coordinación general de Osvaldo Battistini ; Rodrigo Carmona. - 1a ed. - Los Polvorines : Universidad Nacional de General Sarmiento, (2021). Libro digital, PDF - (Cuestiones metropolitanas ; 33)
48. Puentes, R., & Tomer, A. (23 de Abril de 2014). Getting Smarter About Smart Cities. Recuperado el 19 de Diciembre de 2014, de Brookings: <http://www.brookings.edu/research/papers/2014/04/23-smart-cities-puentes-tomer>
49. Raffestin, Claude (1993), *Por una geografía do Poder*, São Paulo, Ática. Ram, Yael, Jeroen Nawijn y Paul M. Peeters (2013), "Happiness and limits to sustainable tourism mobility: a new conceptual model", *Journal of Sustainable Tourism*, 21 (7): 1017-1036.
50. Salgado Bustillos, F., Contreras Painemal, C. & Albornoz, L. (2018). La migración venezolana en Santiago de Chile: entre la inseguridad laboral y la discriminación. *RIEM. Revista internacional de estudios migratorios*, 8(1), 81-117. <https://doi.org/10.25115/riem.v8i1.2164>
51. Singh, D. Z., Giucci, G., & Jirón, P. (2017). *Términos clave para los estudios de movilidad en América Latina*. Editorial Biblos.

6.2 Anexos

Respuestas de la encuesta online:

¿Cuál es tu rango de edad?

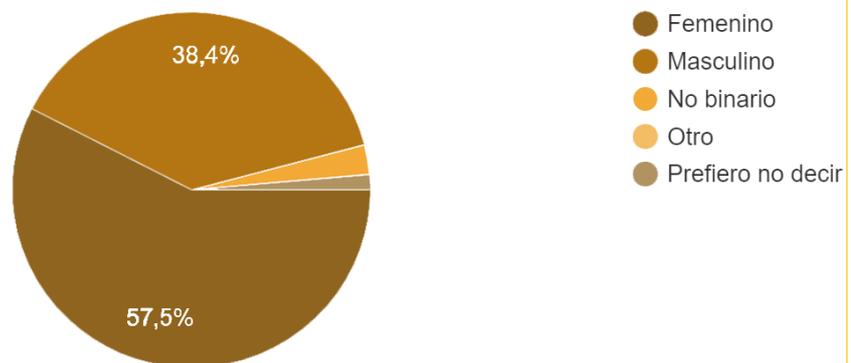
73 respuestas



Anexo n°1: Pregunta n1 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas.

Género con el cual te identificas:

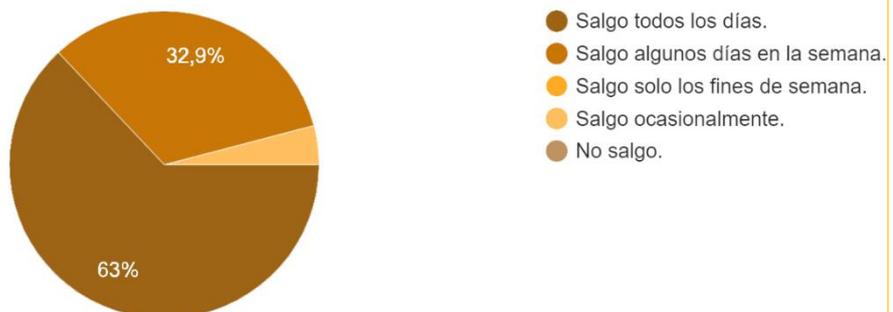
73 respuestas



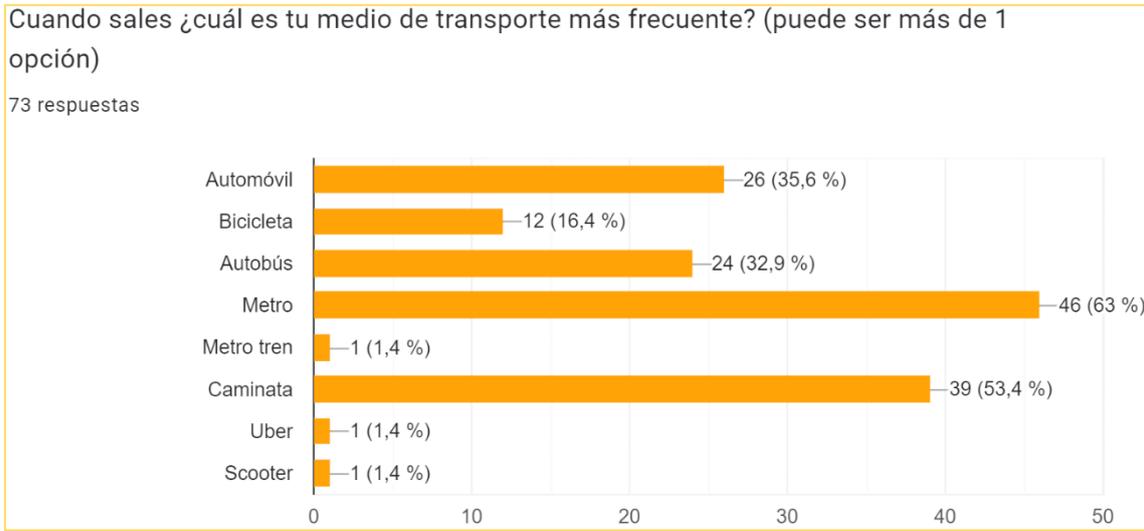
Anexo n°2: Pregunta n2 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Con qué frecuencia sales a la calle?

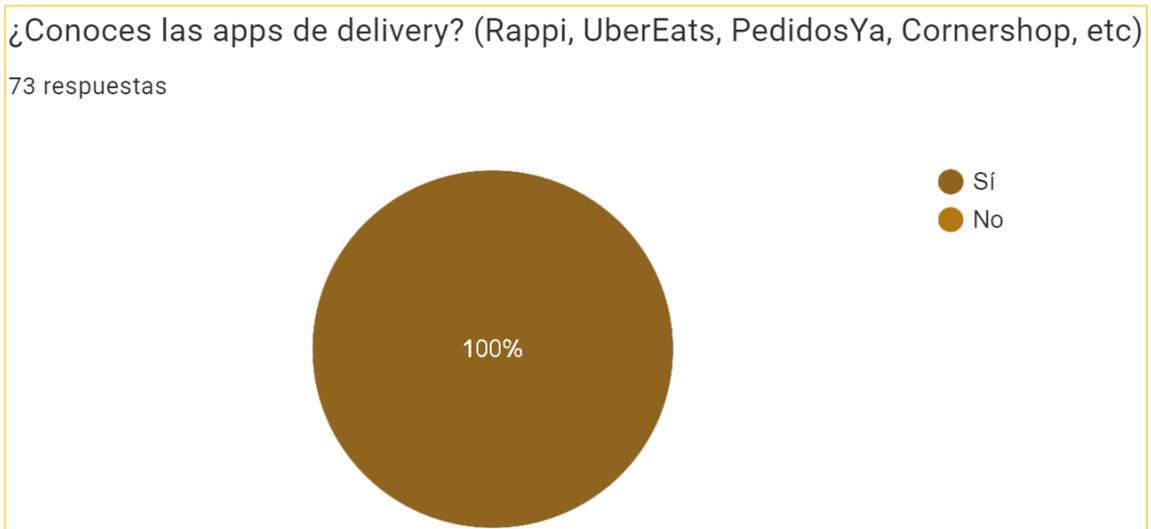
73 respuestas



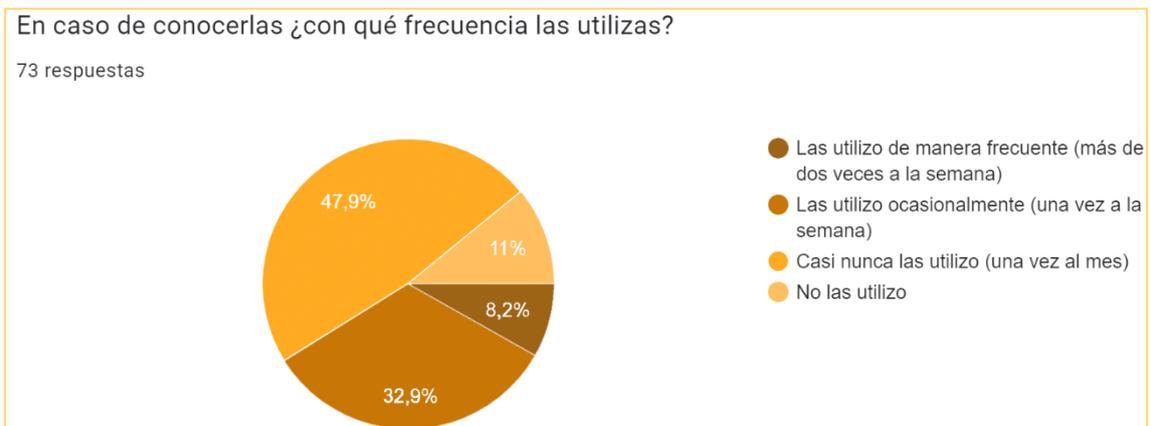
Anexo n°3: Pregunta n3 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas



Anexo n°4: Pregunta n4 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas



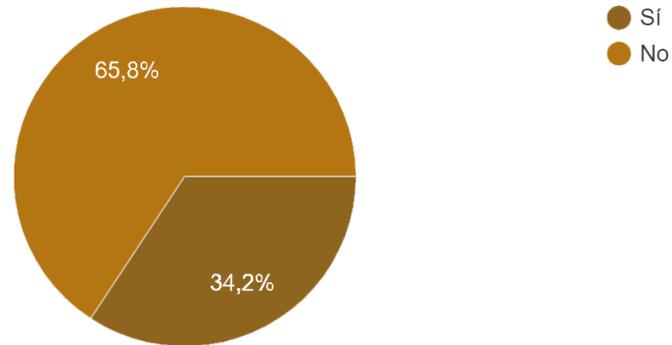
Anexo n°5: Pregunta n5 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas



Anexo n°6: Pregunta n6 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Has interactuado alguna vez con un repartidor en la calle? (Ejemplos: accidentes, discusiones, conversaciones, situaciones extraordinarias)

73 respuestas



Anexo n°7: Pregunta n7 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, puedes relatar brevemente tu experiencia:

25 respuestas

En ocasiones anda por la vereda bicicletas y motos. Te tiran las bicicletas y uno como peatón se debe correr

Cómo suelo moverme en bicicleta muchas veces me ha tocado interactuar con repartidores en la ciclovía o en la calle. El principal conflicto que tengo con ellos es que muchos ocupan bicicletas con motor, las cuales son ilegales en Chile, no deben circular en la ciclovía y generan mucho ruido y contaminación.

Varias veces he sido casi atropellada por repartidores, ya sea que anden en moto o bicicleta, son bastante irrespetuosos e imprudentes

Casi me han atropellado cuando hay bicis eléctricas andando en la vereda

Pésima experiencia en especial los extranjeros que son muy imprudente y mal educados

Un repartidor se metió contra el tránsito, le solicité que fuera por el lado correcto y me dijo que iba por donde quería

Por no respetar las leyes del tránsito

Horrible, son un riesgo para la seguridad por su forma de movilizarse.

Han estado a punto de atropellarme millones de veces

Me suelen preguntar algunas direcciones.

Le he señalado que no puede transitar por la vereda o que va en contra del tránsito, ellos normalmente responden mal o ignoran.

Discusión por el poco respeto que tienen. Sobre todo extranjeros

Al recibir comida comprada el señor que nos entregó se equivocó de pedido y no sabía que hacer, y volvió después a conversar para ver cómo resolver su situación, pero ya era muy tarde

Han sido varias oportunidades en las que he interactuado con ellos. A veces llamándoles la atención, otras increpándoles y hasta discutiendo acaloradamente. Algunas veces porque andaban por la vereda (Acera), en una casi atropellan a mi perrita incluso; otras porque andan como bólidos con esos motores mosquitos o motos en la ciclovía, una que otra porque andan contra el tránsito para ahorrar unos segundos... Yo también soy inmigrante (Mama Chilena, papá Cubano), y siento con tristeza que el daño que están haciendo a la imagen de los inmigrantes los famosos "Delivery" es nefasto (En mi caso en su totalidad Venezolanos, por lo que creo que esa cultura vial es aprendida de su país de origen). Pienso que se requiere más regulación al momento de vender o dar licencias a motos, mas monitoreo o control no se.

Me han tirado la moto encima, me han tocado la bocina, han sido groceros, una vez uno me le pego al auto.

Alguna vez un repartidor en bicicleta pasó en rojo el paso peatonal que estaba con preferencia y casi atropelló a las personas. Yo solo pensé en lo imprudente que fue su arriesgada maniobra.

Me he cruzado varias veces con ellos en cruces peatonales y veredas, además de ver un accidente de moto delivery/auto.

Me
Robaron el celular

En más de una oportunidad he interactuado por situaciones negativas. La últimas veces por no hacerse responsable se entregar un pedido completo, aún cuando la boleta tenía valor y producto marcado pagado.

He pasado por 2 eventos, la primera fui atropellado por una bicicleta, estaba el semáforo en verde para cruzar los peatones y pasó una bicicleta con motor y no frenó, y me atropelló, terminamos los 2 en el suelo y se rompió la rueda de la bicicleta del repartidor, el segundo evento fue un asalto, me robaron el celular en una esquina también un repartidor, el cual andaba en moto. (Ambos eventos ocurrieron en la comuna de providencia).

Pido con frecuencia en el mismo lugar y ya conozco a uno de los repartidores, así que a veces tenemos conversaciones menores.

Desde casi atropellos, hasta parar a los repartidores después de haberse caído de su vehículo

Varias veces he interactuando. Generalmente es por ayuda en direcciones o ubicaciones de lugares (ellos a mi o al revés).

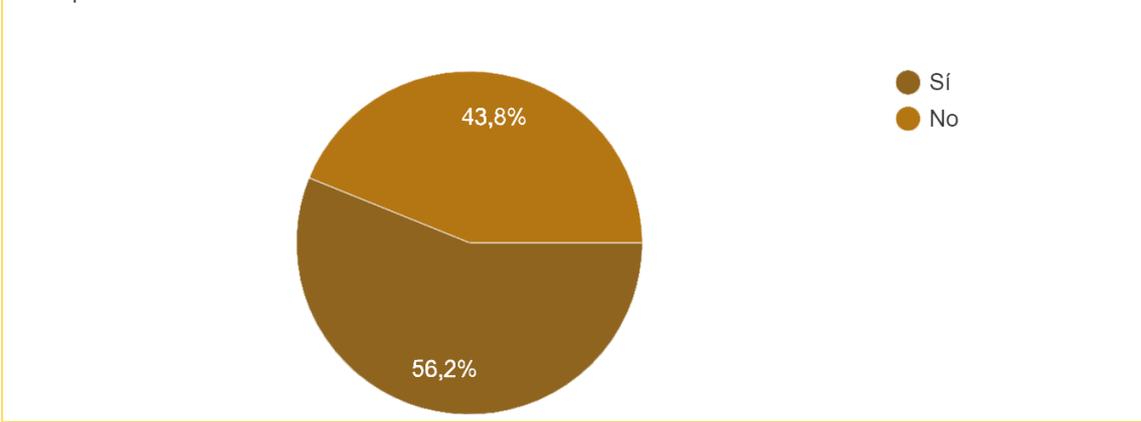
Trabajo en starbucks con aplicaciones de delivery, por ende, interactúo con repartidores semanalmente. En general es un periodo corto de tiempo que no siempre es muy grato.

Discusiones y a visto accidentes

Anexo n°8: Pregunta n8 de la encuesta online. Fuente: Lista generada automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Has sido testigo de alguna experiencia de terceros con un repartidor en la calle?
(Ejemplos: accidentes, discusiones, conversaciones, situaciones extraordinarias)

73 respuestas



Anexo n°9: Pregunta n9 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, puedes relatar brevemente tu experiencia:

39 respuestas

Un auto choco a un repartidor en moto

discusiones con automovilistas

Generalmente veo discusiones entre automovilistas y repartidores de comida debido a que chocan, etc.

Casi atropella a un peatón

Conducen de manera muy imprudente

Atropello de repartidores, peleas entre ellos

Robo de celulares

Motocicletas que adelantan y discuten de manera violenta con otros conductores

Peleas entre repartidores

Discusiones de tránsito

Imprudencia, mal educados, no respetan nada

Robo

Atropellar a un ciclista

discusiones con conductores de automoviles en la calle

Repartidores en bicicleta atropellando peatones, chocando a otras bicicletas o chocando con autos. Siempre porque el repartidor no respetó alguna regla del tránsito.

He visto accidentes y casi atropellos muchas muchas veces

Irrespeto de señales de tránsito

Mi marido discutiendo con un chofer de moto.

Discusión por imprudencia al conducir

Alguna vez un repartidor en bicicleta pasó en rojo el paso peatonal que estaba con preferencia y casi atropelló a las personas. Yo solo pensé en lo imprudente que fue su arriesgada maniobra.

Me he cruzado varias veces con ellos en cruces peatonales y veredas, además de ver un accidente de moto delivery/auto.

Me
Robaron el celular

En más de una oportunidad he interactuado por situaciones negativas. La últimas veces por no hacerse responsable se entregar un pedido completo, aún cuando la boleta tenía valor y producto marcado pagado.

He pasado por 2 eventos, la primera fui atropellado por una bicicleta, estaba el semáforo en verde para cruzar los peatones y pasó una bicicleta con motor y no frenó, y me atropelló, terminamos los 2 en el suelo y se rompió la rueda de la bicicleta del repartidor, el segundo evento fue un asalto, me robaron el celular en una esquina también un repartidor, el cual andaba en moto. (Ambos eventos ocurrieron en la comuna de providencia).

Pido con frecuencia en el mismo lugar y ya conozco a uno de los repartidores, así que a veces tenemos conversaciones menores.

Desde casi atropellos, hasta parar a los repartidores después de haberse caído de su vehículo

Varias veces he interactuando. Generalmente es por ayuda en direcciones o ubicaciones de lugares (ellos a mi o al revés).

Trabajo en starbucks con aplicaciones de delivery, por ende, interactúo con repartidores semanalmente. En general es un periodo corto de tiempo que no siempre es muy grato.

Discusiones y a visto accidentes

Discusiones cuando un repartidor ha andado en bicicleta en la vereda y casi atropella a otras personas

Por la conducción irresponsable de las motos he visto muchas discusiones con automovilistas.

Un choque, en donde este se salta un semáforo y topa a otro vehículo, nada grave, pero hubo discusión

Repartidores discutiendo con automovilistas por las imprudencias al manejar

He visto varias veces discusiones entre algún repartidor y peatones o incluso con otros repartidores. Además, me ha tocado presenciar robos de celulares por parte de supuestos repartidores a peatones.

El repartidor iba por la vereda y paso a llevar gente q transitaba por esta (mas de una vez) además de que me chocaron y rasparon el auto por querer pasar mas rapido

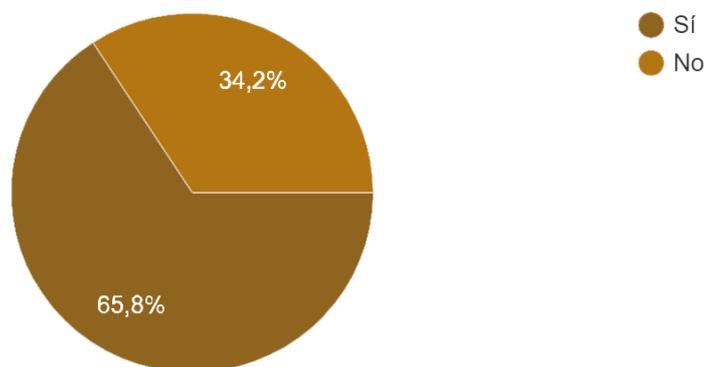
Vi como un repartidor golpeaba un auto que lo había adelantado y pasado a llevar

Dobló sin señalizar

Anexo n°10: Pregunta n10 de la encuesta online. Fuente: Lista generada automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Existe algún punto de encuentro de repartidores en tu recorrido diario?

73 respuestas



Anexo n°11: Pregunta n11 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

En caso de ser afirmativa ¿Cómo te afecta ese lugar de encuentro?

47 respuestas

No me afecta

No me afecta

En nada

no me afecta, pero a veces me austa ver a tantos juntos en una esquina

En la noche positivamente porque el ver un grupo de repartidores en calles solitarias me aporta seguridad.

Que tienen a dejar todo sucio.

No me afecta.

me genera ansiedad tener q pasar por ahí

Me es bastante incómodo, ya que tapan el paso para el peatón con sus bicicletas o ellos mismos.
Impidiendo el paso

Se llena de espacios y es difícil caminar, entorpecen el recorrido

Providencia con las bellotas

No la verdad

Es básicamente un lugar tomado por el que ya no se puede transitar.

Me da susto pasar por ahí, se quedan tomando alcohol en la vía pública y se apropian con sus motos y bicicletas de pedazos de vereda, sobre todo de noche

Esta todo sucio

Suelen pasar por las veredas a altas velocidades y bueno, han habido accidentes.
También suelen doblar en lugares que no está permitido y ocasionan accidentes o "tacos"

Frente a Mc Donals en el metro Tobalaba

dejan mucha basura

No me afecta en nada

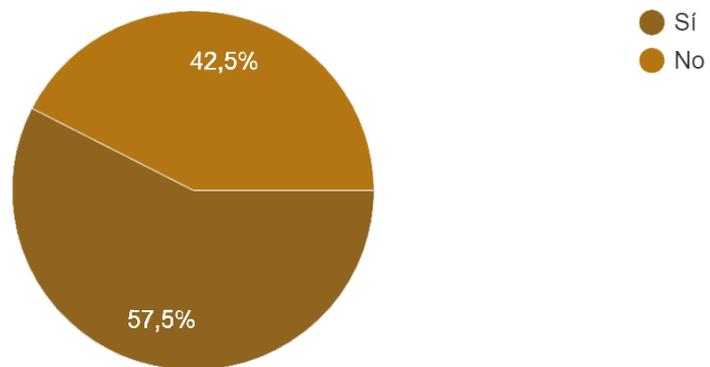
Seguridad

Son varios. En un KFC parece que hubiera un partido de béisbol y vociferan casi cerrando el tránsito público en horas peak. En otra pizzería siempre son más de una decena, andan con las motos por la vereda, etc.
Muchas bicicletas y motos en la vereda
No me debería afectar porque entiendo que necesitan a trabajar, pero es molesto, son escandalosos, invasivos, he visto que dejan sucio, responden mal, son patudos,.
Me siento intimidada ya que la mayoría son hombres y me causa inseguridad el transitar al lado de un grupo grande.
Son imprudentes
No me afecta, pero sí creo que perturbar un poco la dinámica ambiental y el tránsito de los transeúntes cuando se reúnen y aglomeran en puntos estratégicos para ellos
Dificulta un poco la circulación por la vereda debido al ir y venir de las motos
Me afecta xq son extranjeros, en su mayoría, y no son limpios con su entorno y se puede apreciar que muchas veces no tienen respeto por leyes de tránsito creando accidentes con peatones.
En nada, solo que suele llenarse bastante
Me da un poco de incomodidad porque generalmente se juntan muchos trabajadores hombres y a veces ocupan bancos
Frente a mi departamento, la conocemos con mi pareja como la plaza de los delivery, se reúnen entre 3 a 5 personas usualmente
No me afecta mucho, solo me cuesta ingresar o transitar por esos lados
Se vuelve difícil transitar por ese lugar de encuentro
De ninguna forma.
De ninguna forma, no me afecta
No me afecta por lo general, aunque a veces puede resultar un poco molesto porque se juntan muchos repartidores en una sola esquina ocupando mucho espacio, sobre todo teniendo en cuenta que cada uno está con su respectivo vehículo (bicicleta, moto, etc).
No de manera negativa en lo personal, pero sí en lo visual, puesto que se ve un enjambre de motos y personas a las afuera de lugares de esparcimiento.
Dejan sucio y lo usan de baño
A veces "se toman" el espacio público (ej, Plaza Diego de Velasquez y cercanías del Costanera Center,

Anexo n°12: Pregunta n12 de la encuesta online. Fuente: Lista generada automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Estás de acuerdo con el aumento en el número de repartidores en la ciudad?

73 respuestas



Anexo n°13: Pregunta n13 de la encuesta online. Fuente: Gráfico generado automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Por qué?

67 respuestas

Porque realizan un trabajo que hace falta

porque mas gente tiene trabajo y tenemos mas opciones de pedir algo sin salir del hogar

Porque pedir a domicilio es más cómodo.

Mucho tráfico , e inseguridad

Tengo claro que son puestos de trabajo, pero dejan todo sucio en los puntos de encuentro y algunos no respetan normas básicas como que por la vereda la preferencia la tiene el peatón o incluso los semáforos.

Es un trabajo mas, pero requiere orden.

Por el cambio de paradigma del comercio digital. Hoy existen oportunidades como cocinas oscuras o negocios que reducen el espacio ya que no tienen salones de venta o sector de atención a publiclo

Genera empleos

No estoy de acuerdo porque nadie se hace responsable de las externalidades negativas que causan y generan muchos conflictos con peatones y ciclistas. Sin embargo, si las empresas se hicieran responsables de que no usen bicicletas con motor y de vetar a los repartidores conflictivos no tendría ningún problema.

Porque hay muchas personas estancadas en un mismo lugar esperando una orden para repartir, generando aglomeraciones innecesarias, bloquean el paso peatonal.
A la vez aumenta la inseguridad.

Porque creo que es una buena manera de hacer llegar servicios a la gente, no solo de comida, sino que también como el cornershop

Porque dan un buen servicio

Hay una sobrepoblación, además que los repartidores cuentan con malas condiciones laborales

No respetan las leyes del tránsito. Andan por cualquier parte, incluso acera sin ningún respeto por peatones.

Son demasiados

Muchos son imprudentes al manejar

Mucha delincuencia encubierta

Porque es un servicio que soluciona sobre todo para gente que trabaja mucho, tiempo que no se tiene, lo que no me gusta es que son imprudentes al manejar algunos

supone un peligro para los peatones así como para los mismos repartidores

Por lo dicho en mis otras respuestas. Son un problema para la convivencia vial.

Si bien son necesarios en un mundo cuya digitalización va en rampa te aumento, los edificios y locales no están adecuados para recibirlos, lo que genera que se invada la vía pública con sus vehículos y se aumente la inseguridad del peatón

No entiendo su la pregunta se refiere a sí creo que ha aumentado la cantidad de reparadores que es un hecho, o si estoy de acuerdo con que hayan aumentado que eso es inevitable en una sociedad neoliberal como la nuestra...

Pa que llegue mas rapido la comida

Debido a que está aumentando su demanda y no considero que estén del todo mal ellos, sino las vías, accesibilidad a ciertos lugares y la fiscalización.

Porq los necesitamos, la vida urbana los necesita

Hay alta demanda

hay demasiados, no todos manejan bien sus motos, es peligroso para ellos y pra el resto

Contaminación acústica y desorden en las calles

Si aumentan es porque se necesitan.

Sin trabajos informales

Creo que si bien el servicio es bueno o medianamente, se esta volviendo un problema de inseguridad por robos de gente identificada con una marca de pedidos

Creo que se descontroló y además hay flagrantes violaciones a las leyes de tránsito, a la tranquilidad y entre medio también han aumentado los robos en moto o motochoros.

Porque no respetan señales del tránsito, generalmente sin imprudentes

Xq hay mucha demanda de pedidos

Sería adecuado poner medidas y zonas de tránsito especiales para no masificar según que lugares.

A veces son irrespetuosos, aparecen por todos lados, algunos son groseros.

No son fiscalizados.

Porque la gente llega agotada y no quiere cocinar. Solo quiere que la comida llegue más rápido.

Si porque creo que ayudan a muchas personas.

Porque no respetan las normas viales

Fuente de trabajo, más opciones de delivery.

Porque es posible observar un mayor número de repartidores, junto a la baja en los horarios de espera por pedido

Respuesta anteriormente redactada

La mayoría no está capacitado y/o no conoce las leyes de tránsito

En mi opinión, facilitan a muchas personas un servicio que hace un tiempo no era tan concurrido, y gracias a la pandemia mundial ayudó a disminuir considerablemente el tránsito de las personas en las calles.

Porque es una respuesta inmediata a distintas necesidades considerando que muchas personas tienen poco tiempo

Creo que está bien ya que están supliendo una demanda necesaria, al final es un nuevo trabajo. Lo que sí creo es que debería haber mayor seguridad sobre quiénes son aceptados para trabajar como repartidores, creo que las aplicaciones deberían trabajar en su seguridad tanto para el repartidor como para el cliente.

Es un trabajo y quien quiera trabajar bienvenido sea

Porque es un trabajo fácil y rápido, facilita la entrega de negocios locales

No tengo porque estar en contra del incremento, se convirtió en una necesidad que aún se mantiene vigente

Servicio más rápido

Me gustaría que fuese más regulado, si bien encuentro que es una buena opción de trabajo, es bastante precario, por lo tanto se ve a tanto repartidor en lugares no habilitados para el descanso

Es un trabajo honesto

Pues es una necesidad para el día a día. Sin embargo, es lamentable la escasa regulación de su trabajo.

Ayudan a la optimización del tiempo y disfrute de las personas, fícese así sacarse gustitos.

Ayuda a las personas con movilidad reducida
Porque es un servicio útil pero debería tener más regulación
Oportunidad de trabajo para muchas personas.
Porque existe una baja regularización del trabajo que realizan e igualmente, he sido victima de robos/asaltos por parte de personas (que pudieran o no) ser repartidores.
Ya son hartos y si siguen incrementando necesitaremos mas reglamentos
Me da lo mismo, están haciendo un trabajo
Permite una mayor conectividad entre extremos de la ciudad
Porque encuentro que debería estar más vigilado y podrían utilizar más de una app
Son ilegales
Porque a todos nos acomoda que haya gente disponible para repartir pedidos, de lo contrario subirian los despachos
Porque otorga trabajo para quienes lo necesitan, y comodidad para quienes no quieren ir a buscar las cosas

Anexo n°14: Pregunta n14 de la encuesta online. Fuente: Lista generada automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

¿Qué ventajas o desventajas consideran que traen los repartidores a la ciudad?

65 respuestas

En cierta medida facilitan la vida diaria de las personas

ventaja: mas personas tienen trabajo y desventaja: mucho tránsito en las calles

Ventaja: Comodidad.
Desventaja: Más congestión vehicular.

Ventajas puestos de trabajo y un servicio a otros. Desventajas que no respetan el espacio público y en ocasiones ni a las personas, otra desventaja es que hay repartidores que no siempre andan "trabajando" y se dedican a robar o consumir en vía pública y distribuir drogas.

Más servicios, la desventaja que se haga de manera desordenada, aumento de precariedad y accidentes.

Ventaja: nuevas zonificaciones pensando en los negocios que abastecen.
Desventajas: la poca regulación en el tejido vial, ya que crean otro subgrupo en la convivencia en las calles (peatón, bicicleta, repartidor, bus, taxi, etc)

Menor movilidad

Con más repartidores, se puede reducir el tiempo de espera en los pedidos

Las ventajas es una mayor conexión y mayor alcance para las familias o individuos que se les dificulta moverse, sin embargo las regulaciones no son muchas por lo que se usan estas apps para usos delictivos

Traen la ventaja de permitirle a las personas comprar comida u otras cosas de forma conveniente.

Las desventajas son contaminación y ruido por las bicicletas con motor de combustión interna, conflictos con peatones y ciclistas y acumulación de basura en los puntos donde se juntan los repartidores a recibir los pedidos.

Creo que no le veo ventajas, pero como desventaja, creo que hay varias, tales como:
Bloqueo de paso en zonas peatonales, congestión en las calles por la cantidad de motos y ciclistas, contaminación (visual-auditiva) por el uso de motos

Las ventajas son como dije anteriormente, que permiten llevar estos servicios a toda la comunidad y que la mayoría utiliza medios de transportes no contaminantes. Las desventajas son que a veces al no haber infraestructura adecuada para estos, como ciclovías, ocasionan muchas molestias entre peatones y también entre los automovilistas.

Las desventajas es que actualmente los conductores de autos son imprudentes por lo tanto ocurren accidentes

Ventaja es más fácil comprar. Desventaja: saturan las calles sin cumplir ley de tránsito

Cero ventaja al contrario resta a la calidad de vida de las ciudad y delincuencia
Facilitar la entrega de productos
Delincuencia encubierta
Solucinan un tema de compras/tiempo de los consumidores Peligro en las calles
proveen un servicio muy util para la gente floja, pero aumentan la congestion vial
Ninguna ventaja.
Ventajas, que ayudan a suplir necesidades básicas en una sociedad en la que muchas veces el horario laboral no permite abastecerse de estos, desventajas, lo que mencionaba en el punto anterior
Solo desventajas: se ensucia, delincuencia, la gente come desenfrenadamente y aumenta la obesidad en Chile lo que es un tremendo problema de salud
Ventajas te trae dicho elemento a donde tu estes y desventaja es que se producen muchos accidentes.
Satisfacer una necesidad, crea empleo
Dan comodidad y aprovechar el tiempo de cocinar en otras cosas
Lo obvio, disponibilidad
Solo veo desventajas
Movilizan la economia. Permiten que la gente tenga mas tiempo libre
Desventajas son atrevidos al manejar sus motos
Ventajas, es que acercan los locales a las casas, deventajas problemas de seguridad y viales
Por muy ventajoso que pueda parecer que pidas algo y llegue en un rato (intento no poner el juicio de que ningún mal hace estirar las patitas de cuando en vez), este costo es muy alto porque desde los ruidos molestos a los quasi accidentes y hasta robos en aumento no lo justifican creo yo.
Desorden visual y en la vía pública
Ventajas hay más oportunidades de trabajo desventajas que hay personas..que son delicuentes algunas no todas..
Desorden, tráfico en según qué zonas y también delincuencia. Por otra parte, te ahorran tiempo ya que es mucho más cómodo poder pedir y recibir comida en la puerta de casa.

La comodidad de no moverse de la casa/ mayor tráfico es una desventaja

Creo que es una ventaja para las personas a las cuales les cuesta movilizarse. Una desventaja es que muchos utilizan como una fachada para cometer delitos y también las imprudencias que cometen al transitar por veredas o lugares inadecuados.

El aumento en la percepción del inmediatez

Desventaja: sino están normados y dentro de un marco jurídico se convierten en un problema socio/cultural. Además que muchos delincuentes se hacen pasar por trabajadores de deliverys

Dificultades en la circulación como desventaja y como ventaja baja en los tiempos de espera y el delivery como un servicio más accesible

Veo más desventajas que ventajas. Conductores sin licencias, más vehículos livianos produciendo accidentes, más extranjeros ilegales, etc.

Hay muchos que no tienen sus licencias al día (motos) y hay muchos que conducen mal, se saltan los semáforos, se suben a las veredas, etc.

Una desventaja es que hacen más riesgoso el tránsito
Una ventaja es que aportan a la conectividad en la ciudad

Una ventaja puede ser la facilitación del servicio a hogares, en cambio una desventaja es el tránsito de los lugares en ciertas ocasiones que no están capacitados algunos espacios para la correcta circulación.

Ventajas: rapidez y comodidad

Desventajas: yo creo que relacionadas al tráfico, accidentes, ocupación del espacio público

Trae un nuevo puesto de trabajo, suple una demanda en este caso de pedidos de comida haciendo que la entrega llegue más rápido a los clientes.

Las desventajas creo que son en seguridad para ambos, tampoco existe tanto control sobre quién es el repartidor, también la mayoría son bastante imprudentes al momento de conducir poniendo en riesgo su vida y la del peatón.

ventaja, hace más rápida la llegada y permite a la comodidad, además de que aumenta el número de empleos.

desventaja, al aumentando tanto que ya no resulta rentable y aun hay problemas en las regulaciones del trabajo

Mayor tránsito de vehículos,

Ventajas es una forma de generar ingresos y servicios. Desventaja quizás el aumento de bicicletas por las aceras

Una de las mayores ventajas es su trabajo en sí, el poder comprar lo que sea y llegue directamente a tu casa, en sí es una comodidad y a la vez genera que no haya tanta gente moviéndose en las ciudades debido a que las personas ya no suelen ir a comer fuera o comprar directo al súper. No obstante, hay muchas desventajas como la precarización del trabajo, la poca regulación asociada al mismo y como se comentó arriba, la gran aglomeración que se da en muchos lugares de provisión de repartidores/as, sobre todo en las calzadas aledañas al costanero centro

Ventajas: Buen servicio. Rapidez. Amplia cantidad de negocios a la puerta de tu casa.
Desventaja: Poca regulación sobre su trabajo.

Aumento de vehículos en calle, mayor tasa de accidentes

Estorban en la vía/ conectan a quienes lo necesitan

Capacidad de disponer variados productos de variados locales al alcance rápido

Ventaja: trabajo flexible para quien lo necesite.

Desventajas: 1. Trabajo poco regulado y no en muy buenas condiciones. 2. Aumento de la contaminación acústica.

Las ventajas pueden ser las vistas en plena pandemia, es decir, la facilidad/comodidad de acceder a diferentes bienes o servicios desde la comodidad del hogar. En tanto, las desventajas tanto para repartidores como usuarios, se refieren a la insuficiente regularización de la labor que ejercen, pues en la mayoría de los casos, no cuentan con seguro y/o documentación formal necesaria para ejercer (documentación como licencia de conducir o documentos del vehículo), pudiendo generar malas experiencias tanto para trabajadores como usuarios.

Desventaja: se meten en huecos y hay mayor posibilidad de que ocurran accidentes ya que ellos solo buscan cumplir

Ventajas creo que le facilitan la vida a las personas, durante pandemia ayuda mucho. Desventajas, no creo encontrarles en este momento

Ventajas: Ayudan con la tarea de entregar encomiendas y/o entregar alimentos de una manera mucho más cómoda y segura

Desventajas: Muchos repartidores son extranjeros de culturas diferentes, donde el trato respetuoso no es una de sus cualidades (demasiado confianzudos)

Las ventajas son muchas, ayudan a personas a comprar sin salir de su hogar o hacer favores, pero la mayoría de las veces es la actitud en la que se enfrentan a la gente

Atrae a gente ilegal a trabajar

Algunos repartidores son imprudentes con sus vehículos y hay mayor riesgo de accidentes de tránsito tanto para vehículos como peatones

ventajas: comodidad/mayor alcance de locales; desventaja: van muy rápido pueden generar accidentes

Anexo n°15: Pregunta n15 de la encuesta online. Fuente: Lista generada automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

La parte donde veo esta aglomeración es en el paseo de General Holley.

Ánimo Paulina ! Estoy muy orgullosa de ti, mucho éxito con tu investigación uwu - Nacha Silva

Lamentablemente, las empresas no se han hecho cargo de tener espacios habilitados para que los repartidores estén cerca del Líder, de los malls, etc.

Creo que el aumento de repartidores incentiva a usar menos la ciudad y sus equipamientos.

El trabajo de los repartidores debería estar más regulado, las aplicaciones y empleadores deberían tenerles las condiciones mínimas para desempeñar su trabajo. Cómo no existe una legislación especial para los repartidores lo mínimo es que se rijan por el código del trabajo con los beneficios y deberes que incluye

Creo que es urgente legislar este tipo de trabajo, dando un marco referencial de la cantidad de repartidores por densidad poblacional, exigirles respetar las normas del tránsito y normas de convivencia vial, y fiscalizar constantemente esta modalidad de trabajo.

Encuentro que son un mal que hace falta, cómo uber tmbn

Espero desaparezcan

Se debe regular de alguna forma

Podríamos comenzar por que estas aplicaciones se basan en la poca capacidad de los países en ejecutar sus leyes y en el establecimiento de relaciones laborales irregulares.

Me gustaría que el trabajo de repartido estuviera menos precarizado, son muy útiles pero no se les da el trato necesario para que sea un trabajo decente

Debe ser mas regulado

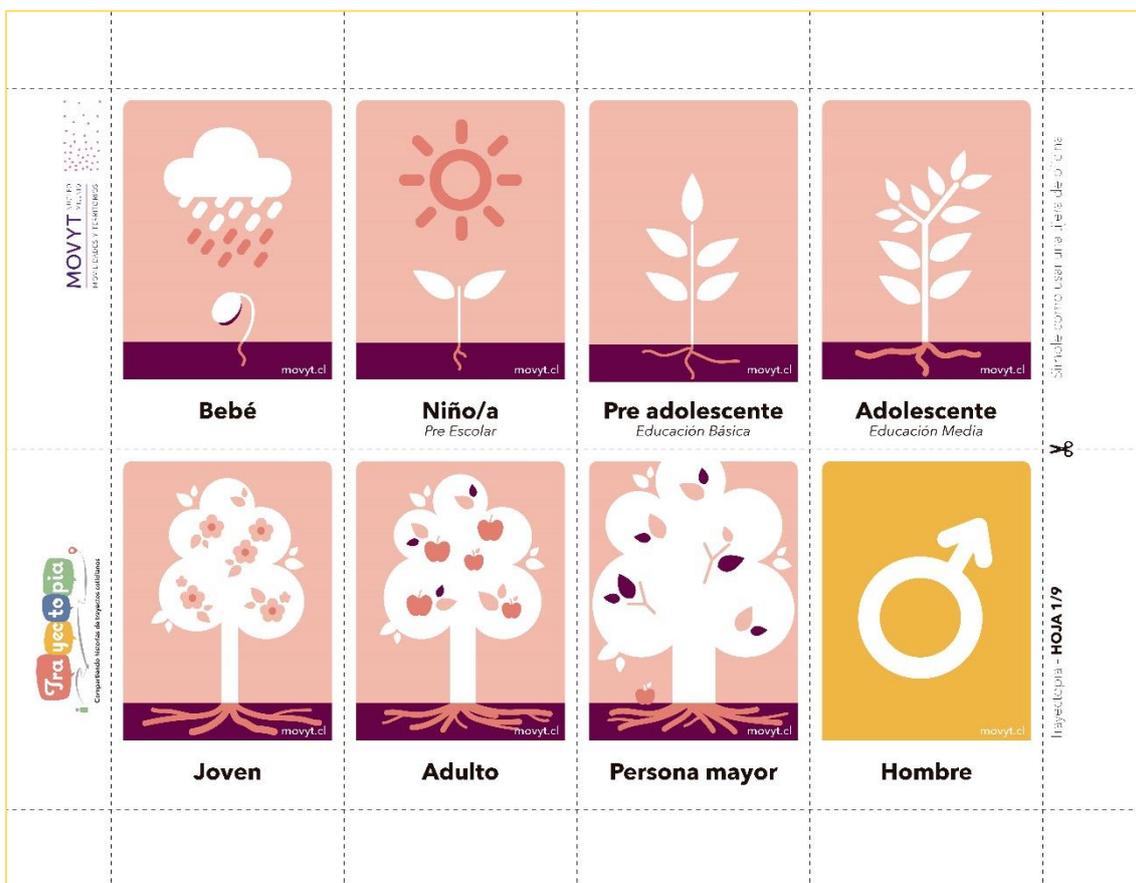
Creo que me amplié mucho ya pero en resumen creo que se ha salido de control esto y además la cultura vial, sobre todo de los motociclistas de Venezuela, que no parecen respetar leyes de tránsito, ni a las personas en muchas oportunidades, han impactado negativamente, y puesto más peligrosa, la tranquila movilización por esta ciudad.

No se si haya aumentado el trafico de droga gracias a los repartidores, pero si facilita el transito de ella.

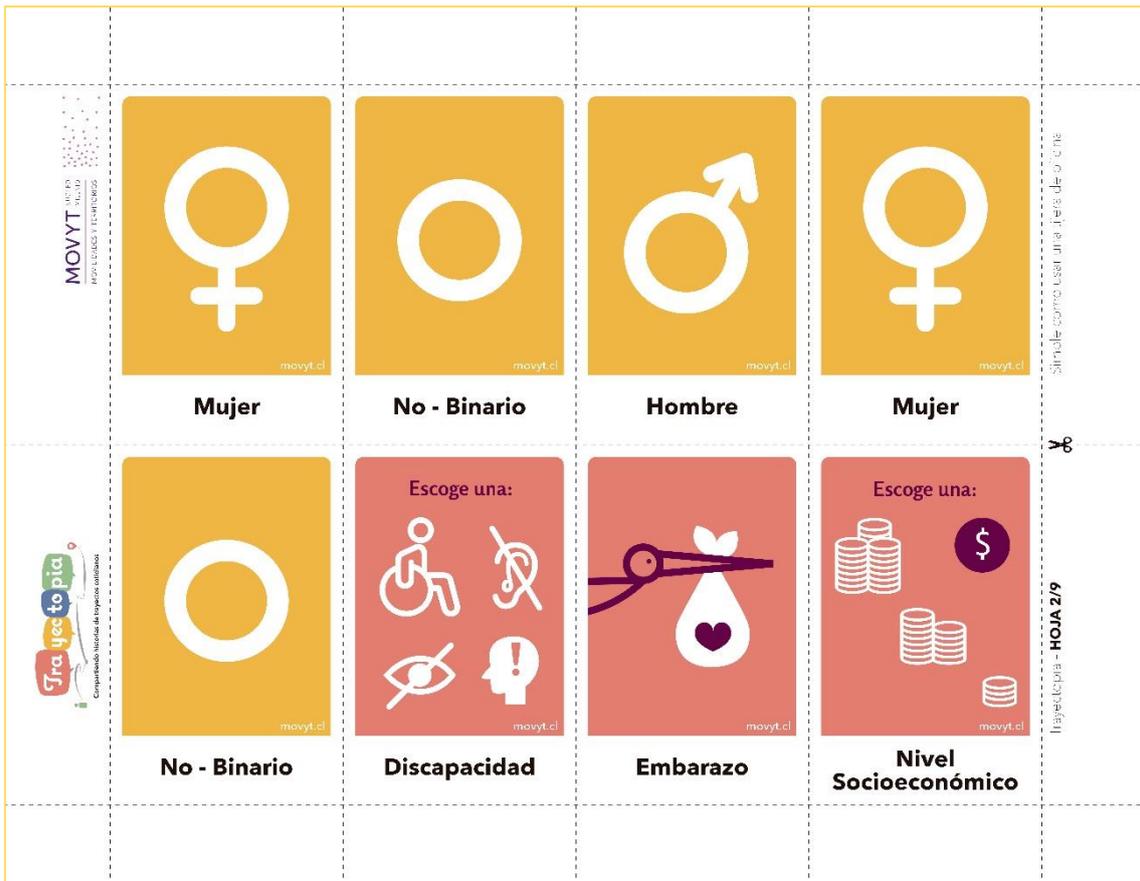
Es interesante abordar este tema de los repartidos que recién esta empezando a tomar relevancia en materia de derechos laborales, a nivel de espacio publico tambien ha traído consecuencias aun no abordadas (ej areas designadas para repartidores, lugares de descanso, etc)

Anexo n°16: Pregunta n16 de la encuesta online. Fuente: Lista generada automáticamente por Google Forms a partir de las respuestas recolectadas

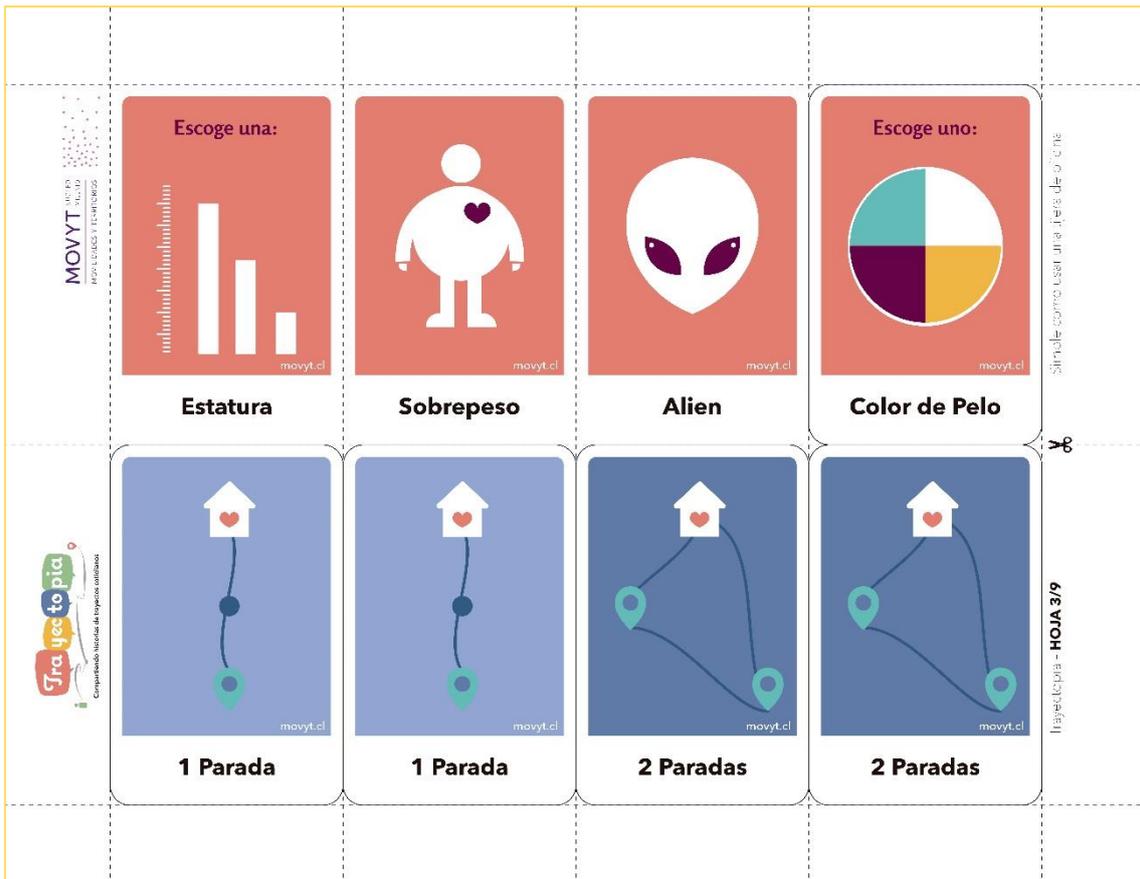
Tarjetas de Trayectopia:



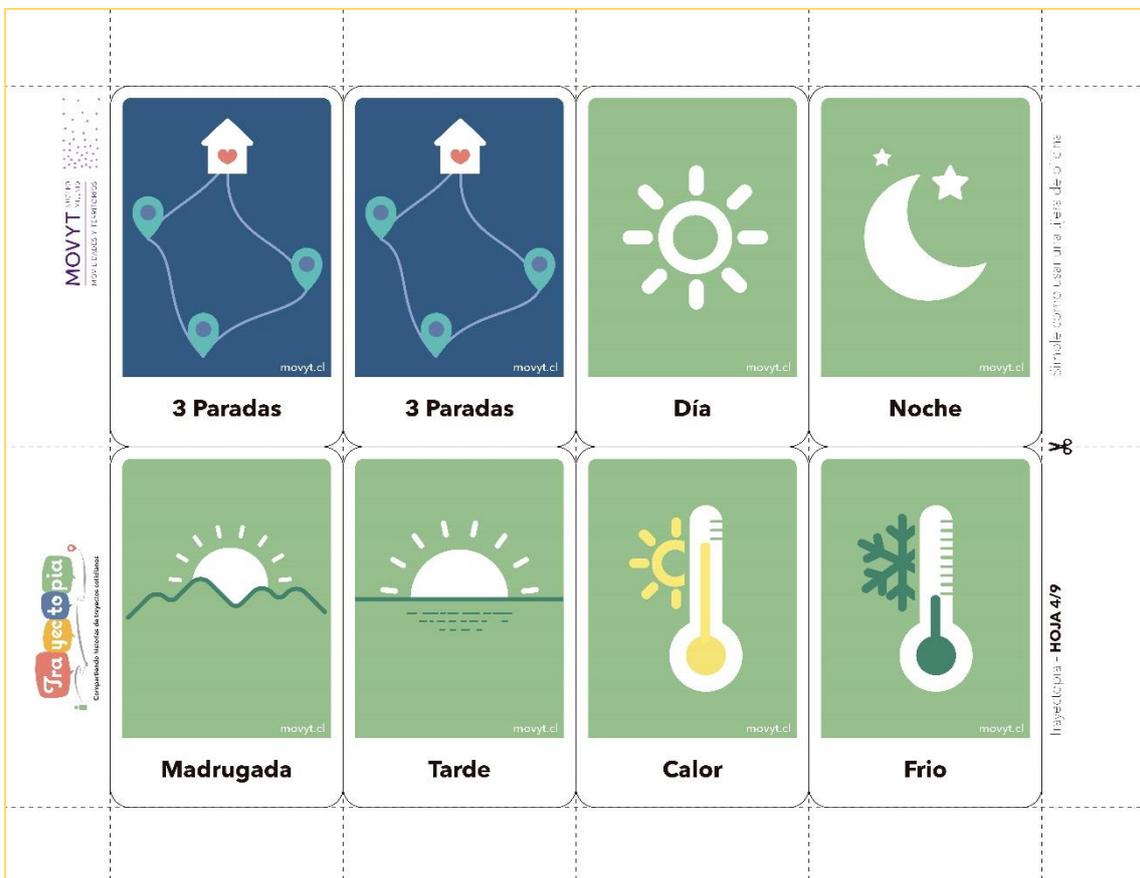
Anexo n°17: Tarjetas de Trayectopia, hoja 1/9. Fuente: MOVYT, 2021.



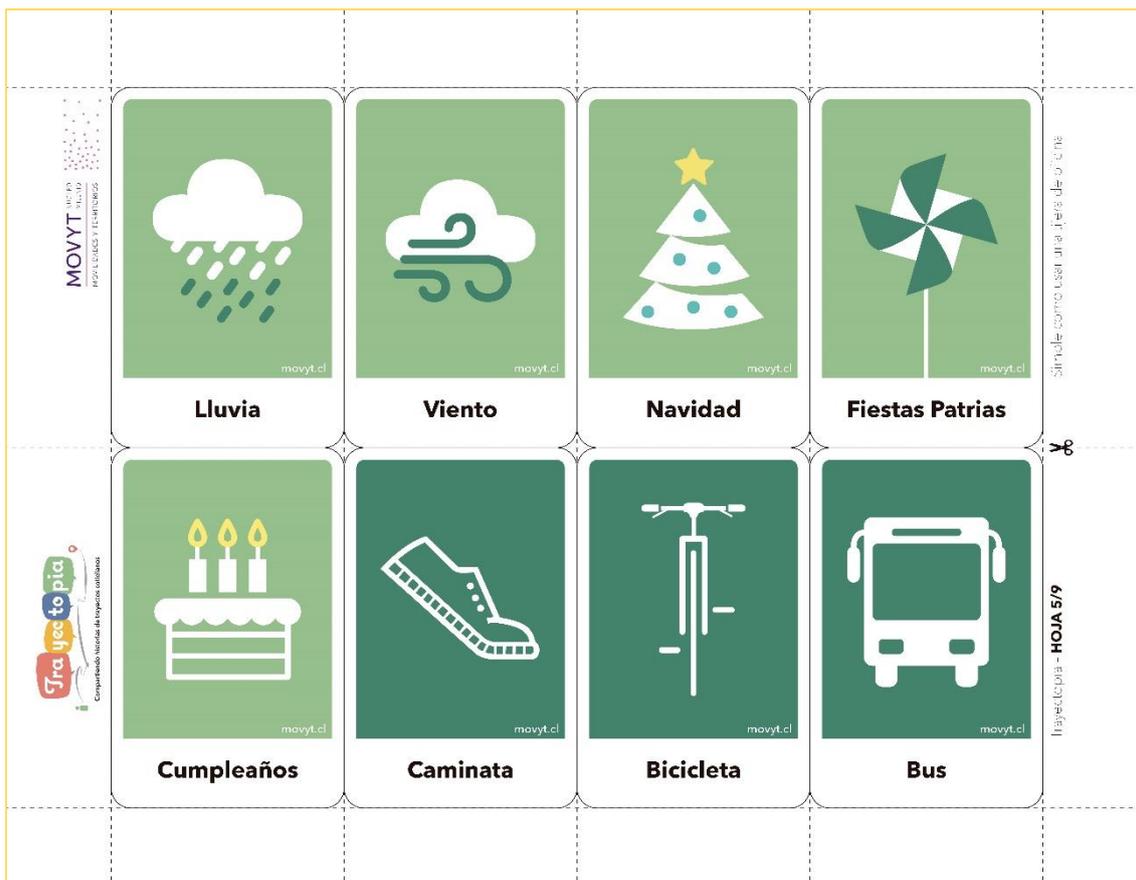
Anexo n°18: Tarjetas de Trayectopia, hoja 2/9. Fuente: MOVYT, 2021.



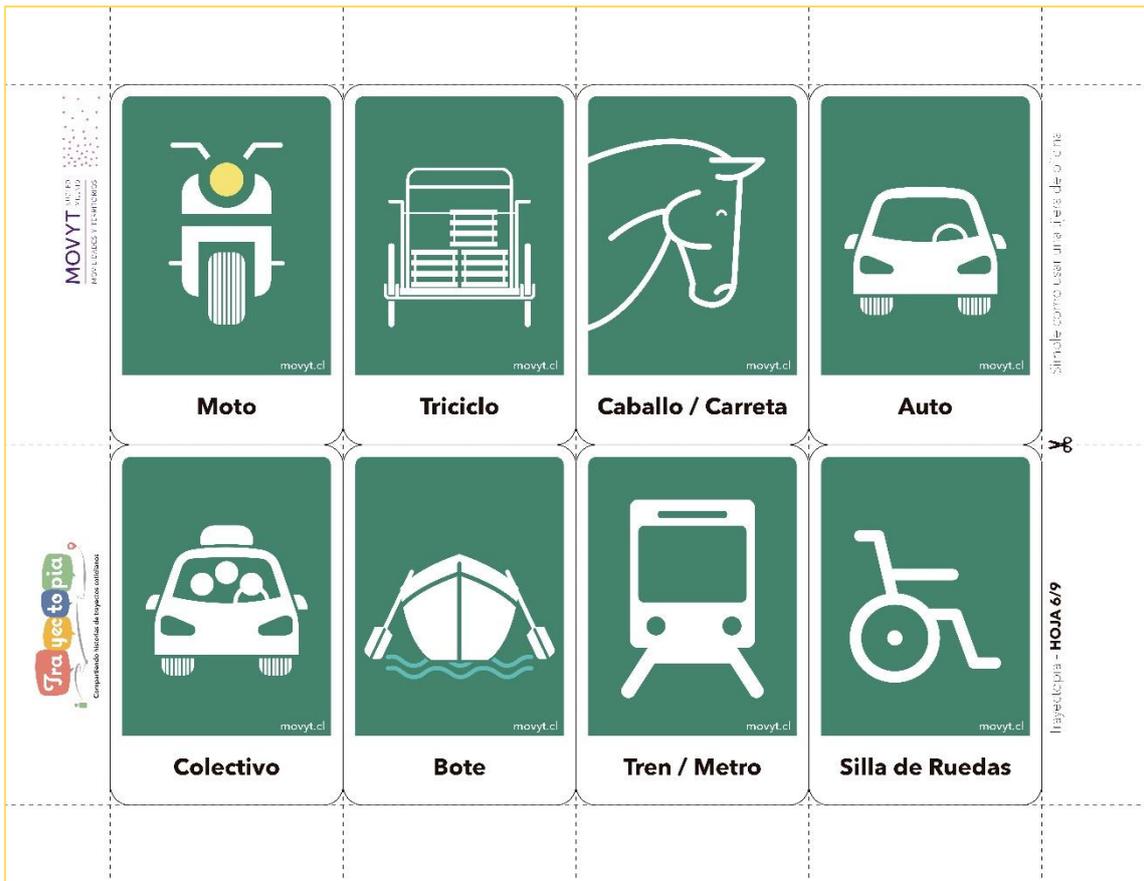
Anexo n°19: Tarjetas de Trayectoria, hoja 3/9. Fuente: MOVYT, 2021.



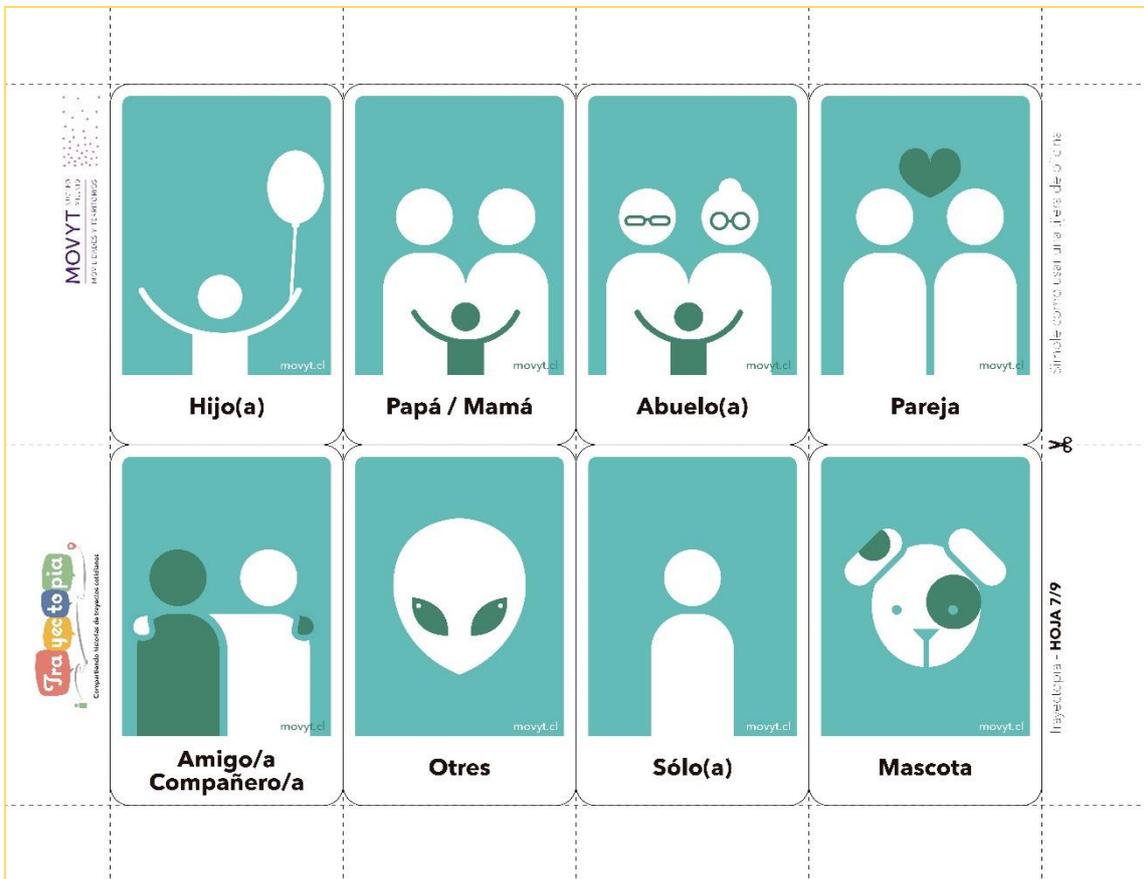
Anexo n°20: Tarjetas de Trayectopia, hoja 4/9. Fuente: MOVYT, 2021.



Anexo n°21: Tarjetas de Trayectopia, hoja 5/9. Fuente: MOVYT, 2021.



Anexo n°22: Tarjetas de Trayectopia, hoja 6/9. Fuente: MOVYT, 2021.



Anexo n°23: Tarjetas de Trayectopia, hoja 7/9. Fuente: MOVYT, 2021.



Anexo n°24: Tarjetas de Trayectopia, hoja 8/9. Fuente: MOVYT, 2021.



Anexo n°25: Tarjetas de Trayectoria, hoja 9/9. Fuente: MOVYT, 2021.

Transcripción de entrevistas:

Entrevista Ricardo:

Paulina: si quiere nos puede contar un poco sobre usted...

Mi nombre es Ricardo Alberto Rey Ramírez, soy venezolano, llevo actualmente viviendo acá en Chile 4 años. Mi profesión en Venezuela (...) tengo dos profesiones, a nivel técnico en construcción civil y luego saqué la ingeniería civil. Estoy convalidado acá en la Universidad de Chile como ingeniero civil en construcción civil.

Mi experiencia como *delivery* ha sido muy grata, porque obviamente uno como migrante al no tener las oportunidades de trabajo porque se me han presentado muchos inconvenientes a nivel profesional acá en Chile y posiblemente sea por la edad, ya una persona mayor de 50 años es difícil. Tengo mucha experiencia en lo que es la colocación de asfalto y todo lo que es movimiento de tierra, pero aquí lamentablemente no he tenido suerte.

Tengo esta segunda opción que es trabajar en *delivery* y me ha ido relativamente bien, por lo menos he sobrevivido a todas las circunstancias que se han presentado acá en Chile.

Paulina: ¿y cuánto tiempo lleva haciendo *delivery*?

Eh...esto es uno de los lapsos más grandes [en los que he estado haciendo *delivery*]. Durante el tiempo de la pandemia estuve haciendo *delivery* porque la empresa en la que trabajaba cerró por cuestiones del coronavirus y por esto comencé a trabajar de nuevo a nivel de *delivery*.

Trabajé aproximadamente un año y medio o dos años. Eso fue hasta que hubo una apertura de las obras y comencé a trabajar de nuevo en obras. Lo que ocurre es que las obras son por tiempo limitado, son dos meses, tres meses, cuatro meses y se acaba el proyecto y uno queda colgando.

Entonces esto siempre ha sido una herramienta, obviamente con la moto, es un trabajo de mucha honra y estoy muy orgulloso de tener este trabajo. Sé que hay muchos que no lo hacen de esa manera y ocupan la carátula del *delivery* para delinquir. Acá somos muchos, pero muchos los venezolanos que estamos trabajando en *delivery* y trabajamos muy duro para solventar los gastos acá en Chile.

Paulina: ¿cómo fue su experiencia trabajando en la pandemia? ¿la empresa le proporcionaba algún protocolo?

Si lo proporcionaba, en algunas aplicaciones si lo proporcionaba directamente ellos los daban. En la empresa donde yo estaba trabajando en ese momento ellos tenían las oficinas cerradas, pero siempre mandaban su boletín informativo “por favor con mascarilla” “el gel anti-bacterial” “mantenga su distancia al entregar el pedido”. Siempre tenían ese protocolo. Yo creo que eso es por el sistema de gestión de calidad de ellos como empresa en el tiempo de la pandemia.

Trabajé muy tranquilo [durante la pandemia] y había muy poco tráfico y las cosas fluyen mucho más rápido.

Paulina: Trabajando como *delivery* en general ¿cómo ha sido su experiencia en la calle (espacio público)?

Lo mejor que me ha pasado es que conocí Santiago de Chile, conocí todas las comunas, conocí Lo Barnechea, conocí lo último de Lo Barnechea, hasta donde llegaba la última parada del Transantiago. Yo se lo decía a mi esposa, yo llegué hasta donde bajaban los pumas. Conocí La Reina, toda la parte de la cordillera, conocí todo lo que es Las Condes, La Reina, Lo Barnechea, las carreteras y los caminos verdes. Diría que la mayoría de las comunas de Santiago las conocí por el *delivery*.

Paulina: ¿Entonces se solía mover más por el sector oriente?

Cuando me dices del sector oriente me hablas del sector alto de Santiago, en ese caso sí. Por las otras partes muy poco por la inseguridad, vamos a hablar claro. Al menos Santiago de Chile siento que se divide en dos partes, la parte de Estación Central, Quinta Normal, Mapocho, Independencia que son un poquito más...no, yo creo que prefiero trabajar por esta zona [Providencia].

Paulina: ¿tu decides donde quieres trabajar?

Bueno, si hablamos en el asunto...por la aplicación que tengo actualmente sí. Yo soy selectivo y elijo los pedidos que más me convengan a mí en sentido del dinero y que sean lo más cortos posible. Obviamente todos estamos en eso. Esos son los beneficios de la empresa con la que yo trabajo que es Justo.

Yo he trabajado con todas las empresas. Trabajé con Uber, trabajé con Rappi, trabajé con...DiDi y ahora estoy trabajando actualmente con Justo que es con la que más me he familiarizado y le he visto mucho más rendimiento.

Lo malo es la discriminación que existe a nosotros los *delivery* por parte de los negocios (tiendas). A veces porque ven que tu eres *delivery* lo ven mal, lo ven discriminativo. Así como

dicen “en la villa del Señor hay de todo” pero si yo llego a un sitio, a un local, y digo “por favor” “gracias” “buenas tardes” a la persona a la que me va a entregar el producto, el deber-ser es que la persona me trate igual a como yo lo estoy tratando. Y a veces lo más extraño es que son los mismos venezolanos que te tratan de esa manera. Hay de todo. Muchas veces los conserjes son muy déspotas, muy groseros. Uno pues muchas veces dice “buenos días” “buenas tardes” eso es muy grosero para ellos. Así también hay muchas personas a las que uno le va a entregar el pedido y también son muy groseros. Obviamente uno debe “quitarse las cosas” y ser más tolerante ante esa situación, pero no siempre se puede ser así, uno a veces se destapa y trata de decir las cosas con la mejor educación posible...

Paulina: y así...

****suena una alerta de pedido****

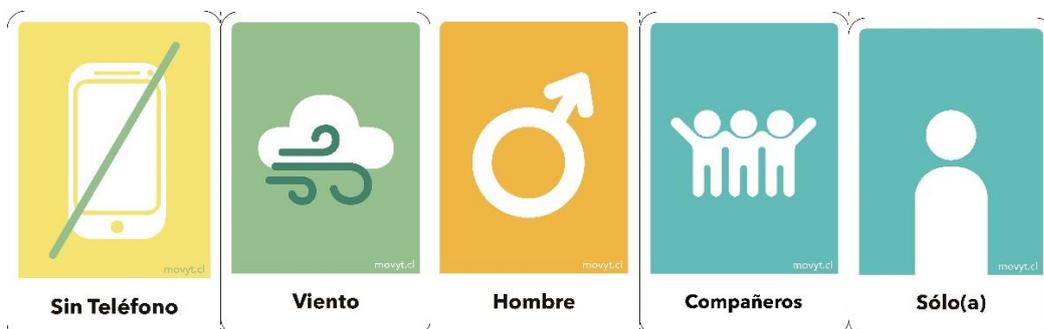
No te preocupes podemos esperar un poco, 5 minutos ¿está bien?

****Paulina explica Trayectopia y entrega las cartas a Ricardo****

Sin el teléfono no puedo trabajar, se me hace imposible...el viento si influye mucho...pues sí, soy hombre...amigos si tengo, tengo varios compañeros, de todas maneras, me muevo solo, pero elijo conservar esta carta porque siempre me junto con mis compañeros en un lugar como este [Calle General Holley con Bucarest] a esperar a que nos salga algún pedido. Persona mayor...bueno depende, tengo 52 años. Los buses, en este sentido, tenemos que tener muchísimo cuidado porque son bastantes...pues algunos han sido groseros, patanes, pocos profesionales y se tiran encima de los *delivery* y las bicicletas en general...en cuanto al calor, sí, hace calor en algunos casos...bolsas de compras si llevo...tengo múltiples paradas a lo largo del día...solo trabajo de día eso sí, pero suelo trabajar hasta las 6, 7 de la noche porque después se pone muy peligroso en la calle a nivel de seguridad...a veces he trabajado bajo la lluvia...a veces trabajo mientras hace frío...los taxis, bueno los taxistas suelen ser muy coños de madre, me perdonan la expresión...tener un buen nivel socioeconómico ayuda a cubrir gastos, eso sí...mochila pues siempre llevo, siempre es un peso...policía, a veces...no he tenido ningún inconveniente, siempre ha habido respeto...fiestas patrias las trabajo...pareja, pues vivo con mi esposa, hay muchas cosas que influyen la verdad.

Eso sería en general, y creería que los demás repartidores puede que tengan un criterio muy parecido. Ya me tengo que ir, espero que te vaya excelente en tu investigación.

CARTAS RICARDO:





Anexo n°26: Entrevista a Ricardo.

Entrevista Diego y Mariangel:

Paulina: cuéntenme un poco sobre ustedes...

Diego: Soy Diego, tengo 23 años, soy venezolano...y pues llevo como un mes siendo *delivery*, poquito, voy empezando.

Mariangel: Bueno yo soy Mariangel, también soy venezolana y lo introduje a él a que se metiera a *delivery*.

Paulina: ¿qué es lo más agradable y desagradable que les ha pasado en la calle (espacio público) haciendo *delivery*?

Diego: Bueno, o sea, lo mejor es que no tenemos como un jefe ni un horario como tal, si no que nosotros elegimos a qué hora y que días trabajar, es más independiente. Pero lo peor es que no es una ganancia fija, no siempre salen buenas tarifas, hay que agarrar lo que salga, y hay que lidiar con el tráfico que no es fácil en Santiago para nosotros los que manejamos bicicleta. Yo hago *delivery* en bicicleta.

Paulina: Pensando en eso, ¿consideran que Santiago es una buena ciudad para hacer delivery?

Diego: Si claro porque es...

Mariangel: Es más fácil manejar bicicleta aquí en Providencia porque hay ciclovías que para el centro. Para el centro la gente no...como que no respetan los carriles, pasan por donde sea.

Paulina: ¿Eligen trabajar en zonas donde haya ciclovías?

Mariangel: Trabajamos donde queremos y elegimos esta zona. Nosotros vivimos en Santiago Centro, pero subimos hasta acá [Providencia] para trabajar por lo mismo, hay ciclovías, las calles son más anchas, allá no hay ciclovías y las calles son súper angostas. Si me sale un pedido para Santiago Centro, lo rechazo.

Paulina: ¿deciden trabajar full-time?

Mariangel: Lo que decidamos, para poder tener más ganancia trabajamos desde las 10 am hasta las 8 o 9 de la noche. De esas horas descansamos dos horas mientras almorzamos y cargamos los teléfonos.

Paulina: ¿y dónde eligen descansar?

Mariangel: Aquí [General Holley con Bucarest] porque están estas banquitas y porque además nos juntamos todos los que somos delivery. Generalmente nos juntamos en una hora muerta, por eso almorzamos a esa hora.

Diego: Es justo entre el desayuno y el almuerzo pues...

****Paulina se da cuenta que ya es hora de que probablemente les llegue un pedido****

****Paulina explica Trayectopia y entrega las cartas a Diego y a Mariangel****

Paulina: ¿ustedes suelen hacer pedidos juntos?

Mariangel: No, los hacemos solos, solo que nos encontramos aquí de vez en cuando, pero nos juntamos acá porque nos conocemos, somos primos.

****Mariangel empieza a hablar de sus cartas****

Mariangel: He trabajado en el calor, ayer había un calor terrible...y bajo la lluvia también he trabajado, de hecho Rappi paga más por hacer pedidos bajo la lluvia aunque haga frío, Rappi paga + \$3.000 por pedido entonces si un pedido sale \$2.000, con lluvia sale \$5.000 un kilómetro...y bueno en cuanto al lugar de reunión y compañeros aquí nos juntamos a las 4pm, conversamos, calentamos la comida, cargamos los teléfonos, y calentamos la comida en el local de aquí en frente...eh, fiestas patrias pasa que puede ser un muy buen día o un día malo así que a veces prefiero no salir porque no se mueve...sin teléfono no puedo tomar pedidos y de paso sin el GPS no llego a ninguna parte...el bus les tengo muchísimo miedo, es terrible...pero con los autos lo domino más pero los buses no respetan y no importa que uno vaya en la vía porque ellos te llevan.

****Diego empieza a hablar de sus cartas****

Diego: En cuanto a los autos es casi lo mismo, como es una ciudad muy transitada por lo menos yo que vengo de Colombia no hay una diferencia muy grande, pero cuando uno viene de Venezuela es distinto porque la diferencia es más grande pero depende de la ciudad, yo que tengo bicicleta, solo bicicleta, no tengo motor de bicicleta, me afecta el cambio porque no suelen haber ciclovías entonces o es la acera o es con los carros entonces es difícil para nosotros...en cuánto a ir solo, lo veo por el beneficio de estar solo y uno no tiene una orden o algo, uno elige el horario o algo, de 9 a 11 de la mañana por ejemplo pero uno siempre puede cancelar el pedido si uno quiere, pero la parte mala es que no contamos con un seguro, no contamos con alguien más, ese tipo de cosas...en la parte de los bultos pues, algunas cosas son muy pesadas sobretodo con la bicicleta, algunas veces tocan Coca Colas de 3 litros como a ella [Mariangel], duele mucho la espalda, y no hay un índice que mida el peso que llevan las personas en bicicleta.

Mariangel: a veces te mandan al Líder y es un mercado y tienes que llevarte el mercado en la mochila. No hay nada que diga que como uno va en bicicleta le van a mandar poco peso, entonces uno queda con dolor de espalda.

Diego: y en la parte de las paradas, es como que en la aplicación a veces donde nos toca hacer un doble, a veces nos mandan a hacer dos paradas a recoger dos comidas para llevarlos a dos hogares diferentes, a veces sale bien, pero a veces es muy complicado porque no te lo quieren pagar bien. Entonces hay veces, no todo el tiempo, que ambas quedan muy lejos entre sí, cuando lo normal es que sean como pocas cuerdas de diferencia para al menos equivaler lo que te pagan, porque te pueden pagar muy poco y te mandan muy lejos.

Paulina: ¿hay algo más que quisieran agregar con respecto al tema?

Diego: Me parece chévere que hagan este tipo de entrevistas porque ven nuestro punto de vista de lo que realmente necesitamos pues, como una ciclovía y respetar nuestro carril y a nosotros también.

Mariangel: Pero bueno eso también depende de cada persona porque siempre puede haber un autobusero enojado o un conductor enojado y te tira el carro encima, así como puede haber gente amable que te deja pasar, depende de cada uno es relativo.

Diego: Quizás también que los carabineros estén más pendientes de eso, porque también he visto carabineros que no cumplen las leyes pero es un ratito pero hay gente que incumple la ley por una emergencia y los multan igual.

Mariangel: De todas maneras, los carabineros no están pendientes de uno, de nosotros solo saben que andamos en moto y sin licencia.

Diego: Pero bueno nosotros como tenemos bici no necesitamos licencia entonces no pasamos por eso.

****sale una alerta de pedido en el teléfono de Mariangel****

Mariangel: Ya me tengo que ir, pero hace mucho tiempo un colombiano me entrevistó también porque estaba haciendo una tesis sobre los *delivery*.

Diego: No sé igual como funcionan las aplicaciones en ese sentido [bienestar para los *delivery*] pero todo fue hecho en pandemia entonces no sé si realmente encuestaron a la gente [trabajadores], pareciera que no. Porque quizás de 100 personas que entrevisten se pueden guiar de los puntos en común y guiarse por ahí. Claro hay veces que a la aplicación [empresa]

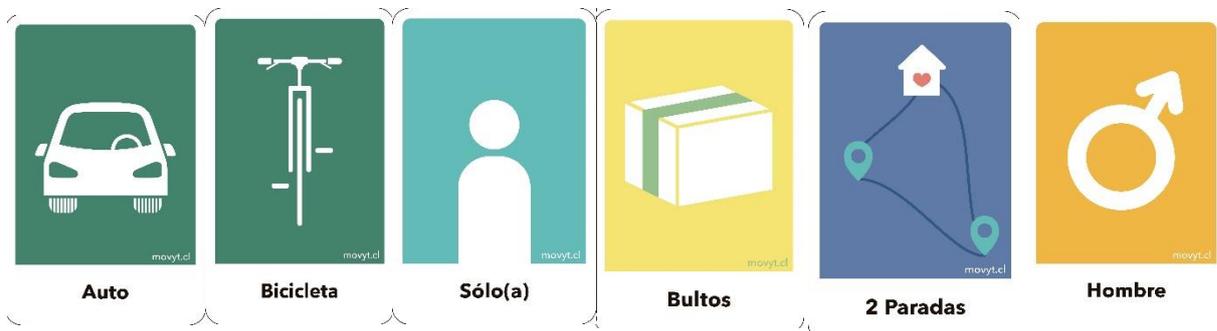
no le favorece algo que al trabajador si por temas económicos o de leyes no sé, pero siempre es bueno entrevistar para poder mostrar lo que no siempre se dice. Quizás sería bueno que [en la aplicación] hicieran como una ruta para que no te roben y así.

Mariangel: Eso dependiendo de la zona porque en Santiago Centro te roban si o si, aquí es más tranquilo.

Diego: Lo digo por el código, que te den el código y salga la ruta. Pero en cuanto a la zona igual hay gente que se queda trabajando en el centro y deciden no subir para acá porque les queda muy lejos o porque ya están acostumbrados a trabajar para allá, yo por ejemplo que ando en bicicleta son al menos 30 o 40 minutos hasta acá. [Mariangel] ¿Te vas?

Mariangel: Sí, me están llamando del Costanera, nos vemos que estén muy bien.

CARTAS DIEGO:



CARTAS MARIANGEL:



Anexo n°27: Entrevista a Diego y Mariangel