



**UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE PREGRADO - CARRERA DE SOCIOLOGÍA**

# **Expresiones de resistencia de los trabajadores de reparto en contexto de pandemia**

Memoria para optar al título profesional de Sociólogo

Autor:  
Ignacio Zúñiga Sandoval

Profesor guía:  
Miguel Urrutia

Santiago de Chile  
Agosto 2022

## **Agradecimientos**

En este importante proceso que está a punto de llegar a su fin, en primer lugar, quiero agradecer a mi familia, por todo el apoyo recibido durante este proceso, principalmente a mis padres. A mi madre Magdalena por darme ánimos y alentarme a seguir estudiando en los momentos más difíciles. A mi padre Manlio, por haberme inculcado la importancia de la educación desde que tengo memoria. Asimismo, quiero agradecer a mi hermana Paloma, por su enorme cariño y contención durante estos años de estudio y también a mi gata Agustina, por acompañarme durante mis largas noches de estudio.

En segundo lugar, quiero agradecer a mi pareja, Francisca por todo su amor, cariño y preocupación desde que nuestros caminos se cruzaron, siempre codo a codo, venciendo a los obstáculos que nos va poniendo la vida.

También, agradezco el tiempo y ayuda de mi profesor guía Miguel Urrutia, quien siempre me aconsejó de sabia manera, durante este proceso de investigación. Proporcionándome aportes claves para llevar a cabo la presente investigación.

Doy las gracias a los trabajadores de plataformas de reparto, que, con sus testimonios y vivencias, brindaron información indispensable, para el desarrollo de esta investigación.

Por último, agradezco a mis amigos de la Universidad y del Colegio que siempre me alentaron a terminar este proceso.

Muchas gracias a todos.

# ÍNDICE

1. Resumen .....	5
1.1 Palabras Claves: Economía Gig, Trabajo de Reparto, Gestión Algorítmica, Resistencia, Solidaridad. ....	5
2. Antecedentes de investigación.....	6
3. Problema de investigación.....	9
3.1 Funcionamiento del modelo .....	9
3.2 Encubrimiento de relaciones de trabajo .....	9
3.3 Características y ejemplos de la condición laboral precaria que experimentan los repartidores:.....	12
3.4 Organización de los trabajadores de reparto: como respuesta a la precarización y desprotección. ....	14
4. Pregunta de investigación y objetivos. ....	18
5. Marco Teórico .....	19
5.1 Naturaleza de las plataformas.....	19
5.2 Nuevas formas de control.....	20
5.3 Gestión algorítmica .....	20
5.4 Economía colaborativa o Economía de Plataforma .....	21
5.5 Flexiprecarización .....	23
5.6 Solidaridad y resistencia .....	23
5.7 Poder Estructural.....	24
6. Marco Metodológico.....	26
6.1 Tipo de estudio .....	26
6.2 Muestra y criterios de elección.....	27
6.3 Técnicas de producción de información .....	29
6.4 Técnica de análisis de los datos .....	29
7. Resultados.....	31
7.1 Parte descriptiva.....	31
7.1.1 Dimensión Condiciones laborales en pandemia con/sin restricciones sanitarias	31
7.1.2 Dimensión Aspectos positivos/negativos del trabajo en plataformas de delivery	39
7.1.3 Dimensión Seguridad en las Calles.....	47
7.1.4 Dimensión Organizaciones de trabajo de reparto .....	50
7.2 Discusión.....	56
7.2.1 Dimensión Condiciones laborales en pandemia con/sin restricciones sanitarias	56
7.2.2 Dimensión aspectos positivos/negativos del trabajo en plataformas de reparto	58
7.2.3 Dimensión seguridad en las calles .....	61
7.2.4 Dimensión Organizaciones de trabajo de reparto .....	62

<b>8. Conclusiones</b> .....	65
<b>9. Referencias</b> .....	68
<b>10. Anexo 1</b> .....	72
<b>10.1 DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> .....	72
<b>10.1.1 Expresiones de Resistencia de los trabajadores de reparto en contexto de pandemia</b> .....	72
<b>10.1.2 FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> .....	74
<b>11. Anexo 2</b> .....	75
<b>Transcripción Entrevista n°1 Deyfren</b> .....	75
<b>Transcripción entrevista n°2 Willmer</b> .....	78
<b>Transcripción entrevista n°3 Jeikinson</b> .....	82
<b>Transcripción Entrevista n°4 Wrangger</b> .....	86
<b>Transcripción Entrevista n°5 Jensen</b> .....	90
<b>Transcripción Entrevista n°6 Lissandro</b> .....	94
<b>Transcripción Entrevista n°7 Raimond</b> .....	99
<b>Transcripción Entrevista n°8 Johandrizz</b> .....	104
<b>Transcripción Entrevista n°9 Reinaldo</b> .....	109
<b>Transcripción Entrevista n°10 Joel:</b> .....	115
<b>Transcripción Entrevista n°11 Nelson</b> .....	118
<b>Transcripción Entrevista n°12 Mitchel</b> .....	122

# 1. Resumen

La presente investigación analiza las características, limitaciones y potencialidades de los mecanismos de resistencia efectuados por los trabajadores de reparto en contexto de pandemia. Para llevar a cabo el estudio cualitativo, de orden exploratorio y descriptivo, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a una muestra de trabajadores de plataformas de reparto. Las cuales fueron examinadas mediante un análisis interpretativo de contenido. Se utilizan para la investigación herramientas teóricas sacadas de estudios sobre solidaridad y resistencias laborales, además de diversos ensayos sobre trabajadores de plataformas de reparto.

En cuanto a los resultados, se identifican elementos que demuestran el impacto de la pandemia en las características, fortalezas y debilidades de los mecanismos de resistencia de los trabajadores de reparto. Se concluye, que los mecanismos de resistencia observados en la investigación, surgen como reacción a la desprotección que experimentan los repartidores, estas organizaciones están ancladas en la solidaridad entre repartidores y no buscan mejorar sus condiciones laborales luchando porque las plataformas reconozcan la relación de dependencia existente, sino que su objetivo, es ayudar a los repartidores a sobrevivir en el rubro del delivery.

**1.1 Palabras Claves:** Economía Gig, Trabajo de Reparto, Gestión Algorítmica, Resistencia, Solidaridad.

## **2. Antecedentes de investigación**

Las transformaciones tecnológicas que se vienen produciendo en los últimos años, dan paso a nuevas formas de organización que rompen con los paradigmas tradicionales del trabajo. La emergencia de plataformas digitales de trabajo se alza como uno de los cambios más importantes en el mundo laboral en los últimos diez años, que ofrece oportunidades para la producción y la prestación de una variedad de servicios que se proporcionan a través de mercados (plataformas) en línea (ILO, 2018). Una de las manifestaciones de estas transformaciones es que su influencia irrumpe en todas las economías, y no solo en las más desarrolladas, sean de producción de bienes o de prestación de servicios. (Del Bono, 2019).

Hoy en día, es cada vez más sencillo reemplazar la prestación de un servicio tradicionalmente realizada por un trabajador y descentralizarla –en línea– en forma de llamamiento o convocatoria. Este nivel de descentralización permite a las empresas de base tecnológica acceder a través de plataformas en línea a una gran cantidad de personas dispuestas a realizar tareas remuneradas (Del Bono, 2019). La mediación de la tecnología digital da lugar a nuevas formas de trabajo que se caracterizan por el corrimiento de límites en varios niveles –jornada de trabajo, salarios, autonomía, control, etc.

Según De Stefano (2016), una primera clasificación permite distinguir entre dos tipos de plataformas, las plataformas en línea, en las cuales el trabajo se terceriza on line mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa que trabajará ofreciendo servicios virtuales, y las sustentadas por aplicaciones móviles (apps) con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos que prestan servicios físicos situados en zonas geográficas específicas. Dentro de estas últimas, se encuentra el objeto de estudio de esta investigación, el cual constituyen los trabajadores y trabajadoras de reparto, específicamente las plataformas “Pedidos Ya”, “Rappi”, “Uber Eats” y “Justo”.

Las aplicaciones de reparto forman parte de un sector del mercado del trabajo que ha crecido rápidamente a lo largo de la última década y que se conoce como "economía gig" (Kässi, Hadley y Lehdonvirta, 2019). Mientras que, para algunos, la expansión de este sector es una oportunidad para reducir la pobreza e impulsar el crecimiento económico (ej. The World Bank, 2016), para otros, ha contribuido a la precarización del empleo, proceso que ya se venía observando desde hace algunos años, debido al avance de las

políticas neoliberales en el mundo (ej. Fleming, 2017; De Stefano, 2016; MacDonald y Giazitzoglu, 2019).

El desarrollo de nuevas formas de empleo, vinculadas con las transformaciones tecnológicas del último tiempo, encuentra su manifestación más emblemática en el fenómeno de la **digitalización de la economía**. Aunque se trata de un fenómeno amplio y complejo, quienes caracterizan la “economía digital” destacan como sus principales características la importancia estratégica de la información digitalizada (por su cantidad y diversidad) y la relevancia de la red, como principio organizador por excelencia de la economía y de la sociedad en su conjunto (Valenduc y Vendramin, 2016).

En los países de América Latina este fenómeno despierta un interés más reciente que transcurre en torno a reflexiones sobre el impacto que el cambio tecnológico produciría en el empleo y sus características, y a la incertidumbre sobre las relaciones laborales resultantes. Dada la participación periférica de la región en el esquema actual de división global del trabajo y considerando el papel hegemónico que adquieren los contextos de marcada desprotección y de ausencia de regulación, las preguntas claves profundizan en la relación entre nuevas tecnologías y nuevas formas de precariedad laboral y en las alternativas de regulación, de formación y de organización, para garantizar la protección de los trabajadores y trabajadoras del desajuste entre las regulaciones y políticas laborales existentes y las nuevas formas de empleo (Bensusán, 2017).

Tendencias como las del trabajo en plataformas digitales, reflejan el fuerte carácter disruptivo de las innovaciones tecnológicas, ya que dan lugar a nuevas formas de empleo que combinan lugares de trabajo no tradicionales, el uso de tecnologías –Internet, computadoras y otras herramientas informáticas–, y nuevos arreglos contractuales, generalmente informales y precarios (Del Bono, 2019).

Con las plataformas lo que se redefine son los mecanismos que ponen en contacto oferentes y demandantes de un bien para comercializarlo, no se trata de una actividad nueva, sino de una nueva forma de realizar las transacciones utilizando las nuevas tecnologías y, en numerosos casos, de una actividad de comercio tradicional a la que se ha unido la ventaja de la digitalización. En cuanto a las actividades que se realizan a través de plataformas digitales de trabajo, también se han utilizado diferentes términos para

describirlas. Tal como sintetiza Bensusán (2017), nuevos conceptos como el crowdworking (trabajo colectivo o por multitud) y el on-demand work via app (trabajo bajo demanda o a pedido a través de aplicaciones) emergieron con el nuevo siglo, superponiéndose a figuras clásicas de empleo atípico.

En nuestro país, los repartidores de las plataformas de delivery están en una situación de mucha vulnerabilidad, a merced de los términos y condiciones de cada plataforma, los cuales, además, “cambian sin previo aviso según la voluntad de las empresas” Este punto es importante, ya que al igual que la tarifa, que viene fijada por la empresa, todo el proceso de trabajo es fijado por la empresa, incluso se resguarda la posibilidad de cambiar las condiciones del servicio si esta lo desea: “Uber Eats podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación por parte de Uber Eats de dichas Condiciones actualizadas en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el Servicio aplicable” (Uber Eats/legal, 2019)

Esta cita fue extraída directamente de Normativa de “Uber Eats” en la cual se da cuenta de que el socio repartidor no tiene cabida en la toma de decisiones de cómo se va a efectuar el servicio, estas modificaciones o condiciones son exclusivamente efectuadas por la empresa. Cabe mencionar que, si bien el ejemplo que se muestra es de la empresa “Uber Eats”, las otras 2 plataformas de reparto comparten la misma política; es decir, se resguardan la posibilidad de cambiar las condiciones del servicio arbitrariamente.

## **3. Problema de investigación**

### **3.1 Funcionamiento del modelo**

Según las plataformas, este nuevo modelo de negocio se basa en tomar una prestación de un servicio, normalmente realizada por un trabajador y descentralizarla hacia un indefinido y en este caso, un gran número de personas en forma de convocatoria, de manera tal que estas empresas tecnológicas, ponen en contacto al cliente solicitante de una prestación de servicios, con la persona que finalmente realiza la prestación, es decir; el trabajador “autónomo” mediante una plataforma virtual en la cual los clientes pueden localizar a un individuo asociado a la compañía que realice la prestación de servicios solicitada, en este caso de delivery.

Por otra parte, los clientes de plataformas de reparto obtienen un servicio de delivery, el cual puede ser de un máximo de 10 kilómetros desde el punto en el que el socio repartidor recibe el producto hasta el lugar donde lo entrega. Este cuenta con una serie de ventajas añadidas, tales como: Conocer el tiempo estimado del delivery, la tarifa exacta, el repartidor que hará la entrega y si la realizara en moto o bicicleta, las valoraciones del repartidor, etc.

Las plataformas de reparto no contratan repartidores, ni poseen una flota de motocicletas ni bicicletas, por el contrario, dichas plataformas de reparto cuentan con que sus “socios” repartidores hagan el trabajo. Dichos colaboradores, deben enviar una solicitud y superar con éxito el proceso de autorización para formar parte de la flota. Este proceso incluye enviar a la plataforma de reparto la licencia de conductor en el caso de que el “socio” repartidos realice las entregas en motocicleta, el registro de la moto y el seguro. En algunos casos, dependiendo de la ciudad, se puede solicitar superar un test de conocimiento geográfico del lugar y tener una entrevista con un empleado de la plataforma de reparto.

### **3.2 Encubrimiento de relaciones de trabajo**

Isaac Cañas, gerente general de Rappi Chile, indica que al inicio de la pandemia la cantidad de repartidores que realizaban despachos a través de Rappi se mantuvo estable: cerca de 5000 se conectaron a la App y realizaron al menos uno en el mes de marzo. Pero, con el pasar de las semanas, han visto un incremento y un mayor interés de parte de miles de personas, tanto en la aplicación para realizar pedidos como en la necesidad de generar

ingresos extras. “Durante la cuarentena la cantidad de repartidores inscritos en la aplicación ‘SoyRappi’ se ha duplicado y hoy existen cerca de 70.000, quienes pueden decidir cuando y como conectarse” dice Cañas. Actualmente alrededor de 8000 repartidores se conectan a la plataforma y realizan al menos un despacho por mes. Esto, por lo tanto, supone un aumento de 60% comparado con los repartidores activos de marzo (Paileo,2020).

Según la OIT (2020), el trabajo en plataformas ha tenido un explosivo aumento en esta pandemia, especialmente en países con altos niveles de desempleo e informalidad laboral, donde esta alternativa puede representar la única fuente de ingresos para miles de personas, en especial migrantes, quienes se dedican en forma intensiva y exclusiva al trabajo en plataformas (CEPAL OIT, 2020).

Ahora bien, lo que resulta clave subrayar es que este tipo de plataformas se está expandiendo velozmente gracias a los beneficios de la “economía bajo demanda”, una de las expresiones más extremas de la externalización del trabajo (Ginès i Fabrellas, 2016). Como ha señalado De Stefano (2016, p. 4), en ese contexto la flexibilidad alcanza niveles sin precedentes, los trabajadores ofrecen su trabajo “just-in time” y son retribuidos sobre una base de “pay-as-you-go” (a destajo), es decir, que en la práctica son retribuidos solo durante los momentos en que trabajan para el cliente. La eliminación de los tiempos muertos aparece como un elemento central en las transformaciones del trabajo asociadas a la precarización del trabajo (Aguar, 2010).

Las plataformas han declarado que el número de repartidores ha crecido exponencialmente durante la pandemia, al igual que la demanda por sus servicios. La degradación del mercado laboral durante el 2020 y 2021 ha favorecido este proceso: cada vez son más los que no encuentran otras alternativas para generar ingresos (Gutiérrez y Atzeni, 2021)

Los trabajadores y trabajadoras de las plataformas de envíos a domicilio, que recorren las principales ciudades del país en bicicleta y en moto, son trabajadores formalmente considerados como autónomos, a quienes no se les reconoce relación de dependencia. Con la misma argumentación de la pionera Uber, también Rappi y Pedidos Ya se autodefinen como “empresas de tecnología”. En ambos casos, las plataformas postulan que son meramente proveedoras de una herramienta informática –una base de datos para conectar clientes con prestadores de servicios individuales– para encubrir cualquier

relación de dependencia y sortear el cumplimiento de las protecciones propias de la legislación laboral.

La intención de no reconocer las actividades que realizan sus repartidores –“riders” y “rappintenderos”– como trabajo se refleja en el propio léxico que utilizan las empresas para exaltar el emprendedurismo y el autoempleo: “red de consumidores”, “red de productores”, “contratista independiente”, “colaborador”, y hasta “microempresario”. Mientras tanto, términos como “trabajo” o “trabajadores” se usan raramente en este contexto; se apela constantemente a las ventajas del trabajo virtual eventual (“gané dinero y seguí disfrutando de tu familia y amigos”, “repartí tu tiempo entre tus estudios, trabajo o cualquier otra actividad que hagas”) presentado como una especie de limbo o de dimensión paralela en la que se supone que la protección laboral y la regulación del empleo no se aplican, por defecto.

Como han señalado Luc Boltansky y Eve Chiapello (2002) el capitalismo —entre ellos el de plataforma— necesita producir marcos interpretativos orientados a dotar de legitimidad, ante los ojos de la sociedad y los mismos trabajadores, los modelos de negocio y acción empresarial que en un determinado momento histórico organizan, de una particular manera, la explotación del trabajo por parte del capital.

Es importante consignar que los estudios sobre las empresas de plataformas y la *gig economy* dan cuenta de su estrecha conexión con el imaginario neoliberal (Laval y Dardot, 2013) y la apelación a ideales de sujeto basados en atributos como la flexibilidad, dinamismo, independencia, emprendimiento y autorrealización (Bröckling, 2015). En esta línea, los discursos utilizados por las empresas de plataformas para legitimarse ante la sociedad, así como para atraer a la fuerza de trabajo, especialmente a los más jóvenes, realza atributos como la posibilidad de “ser su propio jefe”, tener autonomía para definir los propios horarios y generar ingresos de manera entretenida, ser parte de una actividad laboral “que más que un trabajo” es un desafío o juego continuo (*work-games*) (Manriquez, 2019).

Las narrativas construyen una imagen idealizada del trabajador, el trabajo y las empresas que oculta y/o naturaliza, como una realidad dada e inmodificable, aspectos tales como la responsabilización individual, la transferencia de riesgos a los trabaja-dores, la ausencia de protecciones y seguridad social, la intensificación del trabajo y el no pago de

los tiempos muertos —en que se debe estar disponible—, así como el control algorítmico que disciplina e intensifica el trabajo (Fleming, 2017).

Las empresas alegan que no hay relación de dependencia y los “riders” o “rappitenderos” recorren la ciudad desprotegidos sin ningún tipo de seguro, mientras que temas urgentes como la cobertura de un seguro de salud, la protección en materia previsional, el derecho a descanso, a un salario mínimo, no llegan ni a contemplarse, dado el vacío regulatorio y legal en el que se desarrolla la actividad.

Tal como se ha esbozado anteriormente, los trabajadores de las plataformas digitales de reparto tales como “Uber Eats”, “Pedidos Ya” y “Rappi” forman hoy una parte sustancial de la fuerza de trabajo en condiciones de informalidad y precariedad, lo que en un contexto de pandemia ha venido no solo a agudizar las ya evidentes carencias de este tipo de empleos sino también a exponer otras relevantes a la aplicabilidad de medidas de protección y seguridad social desde el estado.

Considerando al empleo precario como un aspecto relevante del mercado laboral chileno, donde este corresponde a alrededor del 42% del empleo asalariado (Fundación Sol, 2020), se considera fundamental establecer líneas investigativas en torno a este nuevo fenómeno asociado al boom tecnológico y como este se entrama con la contingencia actual de una pandemia que ha venido a convulsionar el mercado laboral global.

### **3.3 Características y ejemplos de la condición laboral precaria que experimentan los repartidores:**

la naturaleza del trabajo de los *gig workers* es justamente contraria al distanciamiento social al cual llaman las autoridades, porque son quienes tienen que tener contacto directo con espacios públicos y privados: supermercados, locales comerciales, restaurantes y clientes en sus casas. Así, el riesgo de contraer el virus para estos trabajadores es altísimo, en un contexto donde dejar de atender pedidos no constituye una opción, no solo porque estar “inactivos” o rechazar pedidos amenaza su calificación (afectando el flujo de pedidos recibidos —y consiguientemente— sus posibilidades de generar ingresos), sino también porque para muchos esta actividad es la única fuente de ingresos, especialmente en medio de una crisis económica inminente. (Ciper, 2020)

Una vez en la calle, los repartidores encuentran condiciones laborales caracterizadas por la desprotección y la inseguridad, que han sido denunciadas reiteradamente y reconocidas por las autoridades. Desde que empezaron los confinamientos sanitarios, los delivery han sido catalogados como un servicio esencial y han funcionado en todo momento. Son de los pocos gremios que no han sufrido cambios significativos. De hecho, la carga de trabajo en aplicaciones es mayor por la gran demanda de usuarios (Velásquez, 2020).

Por otra parte, la variación de los ingresos que perciben los repartidores en las plataformas ha intensificado la precariedad de su situación puesto que, como señalan los informes recientes de la OIT, buena parte de estos trabajadores no ha accedido a los beneficios financieros entregados por los gobiernos para enfrentar la crisis. (Gutiérrez y Atzeni, 2021)

En Chile, durante el 2020, el gobierno implementó un préstamo solidario para trabajadores independientes pero buena parte de los repartidores no cumplían con el requisito de emitir boletas de honorarios (Asenjo y Coddou, 2021: p 66).

Según los datos del especial Puertas Adentro de La Tercera, los pedidos en Rappi subieron un 250% y en Uber Eats un 100% durante el confinamiento. El problema, aseguran los repartidores, es que esta nueva realidad ha venido acompañada de la inseguridad por el aumento de robos con violencia que los afecta. Les quitan motos y celulares (Velásquez, 2020)

Gutiérrez y Atzeni (2021) Señalan que además de los riesgos sanitarios y los cambios en el mercado, la pandemia ha generado problemas sociales que afectan considerablemente la actividad de los repartidores. En las entrevistas realizadas en su investigación, la impresión que las calles de las metrópolis se han vuelto más peligrosas durante la pandemia es frecuente, al igual que las historias de pedidos falsos que terminan en robos violentos o fraudes de clientes que niegan haber recibido los pedidos. La crisis económica ha favorecido la delincuencia y los repartidores se han vuelto blancos fáciles de ella.

La ausencia de un vínculo de dependencia formal ha justificado que las plataformas se desentiendan de los asaltos y de los fraudes. Si los repartidores pierden su vehículo o

sufren lesiones deben costear los gastos asociados con recursos propios. Incluso el valor del producto robado es descontado de sus cuentas. (Gutiérrez y Atzeni, 2021)

Dramático y preocupante es el caso relatado por Daniel Lara (2020), Vocero de Riders Unidos, La primera plataforma que agrupa a trabajadores de reparto quien señala; “Tenemos el caso de un repartidor que fue a entregar una pizza desde Recoleta a Huechuraba. Un grupo de personas lo asaltó para quitarle sus cosas y el pedido. Una de las balas quedó en su cuerpo. Y la aplicación para la que trabaja le cobró el valor de la pizza que no fue entregada. Ahora ha vuelto trabajar, aún con la bala en el cuerpo” (Velásquez, 2020).

### **3.4 Organización de los trabajadores de reparto: como respuesta a la precarización y desprotección.**

Tal como se mencionó anteriormente, el trabajo de plataformas de reparto esta controlado por lo que se ha denominado “gestión algorítmica”, en la cual los rankings y calificaciones desempeñan un papel importante para garantizar mejores chances, condiciones laborales, e incluso la permanencia en la propia plataforma. Este sistema de control, impone un límite al ejercicio de los derechos laborales, dado que, en estas circunstancias el intento de ejercer de cualquier derecho colectivo puede traducirse en represalias y perjuicio para los propios trabajadores. La posibilidad de ser despedido fácilmente mediante la simple desactivación de una plataforma puede magnificar el temor a estas represalias. En ese sentido, la gestión algorítmica se alza como una dificultad para la acción colectiva de los trabajadores de reparto.

Asimismo, con la conectividad permanente que permiten las TICs, las plataformas de trabajo tienen las condiciones para monitorear y desalentar cualquier intento de organización o activismo. Sin embargo, estos trabajadores vienen utilizando una amplia gama de estrategias para promover instancias de acción colectiva, garantías para la libertad de asociación, y avances en la regulación efectiva de su trabajo (Del Bono,2019).

En relación con las plataformas de reparto a domicilio, se ha identificado como experiencia pionera la organización de los trabajadores de la empresa Deliveroo con la huelga que tuvo lugar en Londres durante el verano de 2016, que se extendió por distintas localidades del Reino Unido, y a la que se plegaron los trabajadores de UberEats. La

huelga de Londres comenzó a partir de la movilización informal de los trabajadores cuando se les informó que sus contratos pasarían de contemplar un sueldo por hora a un sistema de trabajo a destajo (pago por entrega). El éxito de la protesta obligó a la compañía a permitir que los repartidores pudieran elegir la estructura de pagos y sentó las bases para los futuros litigios. Un año más tarde, los reclamos traspasaron las fronteras británicas y los repartidores fueron a la huelga en más de diez ciudades del Reino Unido, Italia, Francia, España y Alemania. (Del bono, 2019)

En Chile, la primera organización de trabajadores de reparto, es “Riders Unidos Ya”, la cual fue impulsada por un grupo de trabajadores de reparto que aspiran a representar a todos los trabajadores de aplicaciones de reparto. Esta organización busca conseguir que las plataformas reconozcan la relación laboral y dejen de tratarlos como “socios” o “colaboradores”, Servio Hernández, dirigente de esta agrupación señala “Nos conformamos como asociación de repartidores para luchar en contra de las políticas fraudulentas de la empresa que no nos reconocen ningún tipo de derecho laboral, y para buscar respuestas ante su actuación al margen de la ley laboral. Para entender por qué persisten en tratarnos como prestadores de servicios si en la práctica el trabajo reúne todos los elementos que conforman una relación laboral de dependencia.” (Martin, 2020)

Esta organización, ya logro un primer triunfo contra las plataformas, el lunes 5 de octubre, el Tribunal del Trabajo de Concepción falló a favor del trabajador de reparto que demandó a la empresa “Pedidos Ya” en mayo del año pasado año, por despido injustificado y solicitando a la justicia que se decretara la existencia de una relación laboral, para el pago de indemnizaciones y otros.

La sentencia, dictada por la jueza Ángela Hernández, señala que “la relación laboral nace a la vida jurídica cuando se reúnen los elementos que la configuran, independientemente de la calificación que puedan darle una o ambas partes. (CNN,2020)

Hernández agregó que “el demandante prestó servicios bajo vínculo de subordinación y dependencia de la demandada, al estar sujeto a órdenes e instrucciones, ser supervigilado en sus labores, percibiendo las sumas de rigor por sus servicios, finalmente, con una frecuencia semanal previa liquidación efectuada por la recaudadora”.(CNN,2020)

Por otra parte, con la nueva realidad marcada por la pandemia y los confinamientos, los riders adquirieron un rol clave en la sociedad chilena, ya que se convirtieron en los encargados de “la última milla”, sin embargo, esta nueva realidad trajo consigo el

aumento de robos con violencia hacia los repartidores, les quitan motos, celulares y el dinero recaudado.

En ese contexto, es que surge un grupo llamado “Defensa Motorizada” organizado por grupos de WhatsApp como respuesta a los asaltos a repartidores y a la nula respuesta de los organismos institucionales para prestar ayuda a las víctimas de estos delitos. Un reportaje realizado por MEGA “Misión encubierta” muestra un caso de un robo a un repartidor en la comuna de Santiago, el cual luego del atraco, pudo ubicar la moto que le sustrajeron mediante GPS, se comunicó con Carabineros de Chile, indicando la dirección donde se encontraba la moto que robaron, para que le ayudaran a recuperar su herramienta de trabajo y estos nunca llegaron. Continúo presionando a Carabineros y estos le contestaron que su caso no era prioridad por el momento.

Ante la negativa de carabineros, actuó la organización “Defensa Motorizada”, una veintena de repartidores se dirigieron al lugar que marcaba el GPS y luego de forcejeos y una situación bastante tensa, uno de los repartidores logro ingresar a la casa donde se encontraba la moto y la recuperó. En esta ocasión salió todo relativamente bien ya que no hubo repartidores lesionados, no obstante, este tipo de recuperaciones, en cualquier momento se pueden salir de control. Como en el dramático caso de un grupo de autodefensa de Uber conductores que luego de recuperar un automóvil robado en Cerro Navia, fueron atacados con armas de fuego, resultando uno de ellos muerto.

Entrevistas muestran que las redes entre los repartidores son densas y juegan un rol fundamental para la sobrevivencia en este tipo de actividad. Estas redes se tejen en las calles, lugares de espera, grupos de Facebook y WhatsApp, y permiten a los repartidores desahogarse, informarse de los riesgos, aprender a burlar exigencias de las plataformas, protegerse, entre otras cosas. Las entrevistas sugieren que el aumento de la inseguridad durante la pandemia ha favorecido el desarrollo de esta forma de solidaridad. “Se ha visto que ahora los repartidores están más unidos por el tema de los robos que ha habido con los asaltos que han sufrido. Como algunos han perdido sus motos junto con la mercadería, ahora los repartidores en todo momento están unidos. ¡Se han recuperado motos! Hay muchos canales por los que los repartidores se mantienen comunicados [...]” (Andrés, chileno, Rappi Chile) (Gutierrez y Atzeni, 2021).

Tassinari y Maccarrone (2020) en un estudio sobre estas plataformas en Italia y Reino Unido, observan que la organización de estos trabajadores se ancla en la solidaridad generada entre ellos en los distintos lugares de la ciudad donde se encuentran. Este origen daría un sello especial a estos colectivos de trabajadores, promoviendo organizaciones independientes e innovadoras, más representativas que los sindicatos tradicionales e institucionalizados.

La pandemia fomentó la internacionalización del movimiento, el surgimiento de nuevas organizaciones a lo largo del país y un proceso de unificación. En efecto, durante el 2020, se formó MAREA, organismo que agrupa a cuatro organizaciones y cuenta con el apoyo del principal sindicato chileno, la Central Unitaria de Trabajadores. Cabe señalar que, dada la regulación laboral chilena, estas organizaciones de repartidores no cuentan con el estatuto de sindicatos y no tienen derecho a negociar formalmente con las plataformas o el gobierno. (Gutiérrez y Atzeni, 2021)

Gutiérrez y Atzeni (2021) sostienen que las redes de solidaridad generadas en el proceso de trabajo y la acción colectiva parecen haberse fortalecido con la crisis sanitaria en Chile, en parte, por la degradación de las condiciones de trabajo y, en parte, por la lenta respuesta de las plataformas y las autoridades ante esta situación.

Ya caracterizadas en líneas generales, los dos tipos de organizaciones de trabajadores de reparto, cabe destacar, que si bien hay repartidores que son miembros de las dos organizaciones, estas marcan una línea de diferencia entre una y otra. Un dirigente de “Riders Unidos Ya” señala que no comparten la filosofía de la “auto tutela”, debido a que una cosa es recuperar tus pertenencias y otra es convertirte en victimario. Haciendo alusión a los casos de humillaciones públicas a asaltantes por parte de grupos de autodefensa.

#### **4. Pregunta de investigación y objetivos.**

Considerando lo expuesto anteriormente, este diseño se guía por la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuáles son las características, potencialidades y limitaciones de los mecanismos de resistencia efectuados por los trabajadores de reparto en el actual contexto de pandemia?*

En vista de lo anterior, el objetivo general de este trabajo es:

Caracterizar y problematizar las expresiones de resistencia laboral efectuadas por los trabajadores de reparto.

En consecuencia, como objetivos específicos de este diseño se plantean:

- Describir las condiciones laborales que experimentan los trabajadores de reparto y como estas influyen en el nivel de resistencia existente.
- Describir los mecanismos de resistencia efectuados por los trabajadores de reparto, profundizando en sus potencialidades y limitaciones.
- Analizar rupturas y continuidades entre las expresiones de resistencia laboral efectuadas por los trabajadores de reparto en el actual contexto de pandemia.

## **5. Marco Teórico**

### **5.1 Naturaleza de las plataformas**

Uno de los puntos, aun abierto a debate, es la propia naturaleza de estas nuevas empresas. Se discute si son empresas de índole tecnológica, es decir, una mera base de datos o, por el contrario, son empresas dedicadas a la prestación de servicios del sector en el cual actúan. Las plataformas se autodefinen como empresas de tecnología, sosteniendo que son meramente proveedoras de una herramienta informática -Una base de datos para conectar clientes con prestadores de servicio individuales-, permitiendo la calificación de los trabajadores como “autónomos” (Todolí,2015). Dichas empresas se adscriben al marco de la así llamada “Economía Colaborativa”, entendida como una nueva manera de compartir o intercambiar tanto bienes tangibles como intangibles a través de los nuevos espacios tecnológicos y las comunidades sociales (Vallecillo Gámez, 2017).

Por otra parte, (Drahokoupil y Fabo, 2016) sostiene que el concepto de “Colaboración” no da cuenta de relaciones que se concretan en el ámbito del mercado y que facilitan el acceso al uso de bienes y servicios. En este sentido, a través de la mayoría de las plataformas digitales se desenvuelven transacciones estándar de mercado que bien podrían describirse con la idea de “alquilar” en lugar de la de “compartir” (Drahokoupil y Fabo, 2016). Además, según el análisis de Vallecillo Gámez (2017), estas empresas prestan un servicio específico por más que se autodefinan como simples bases de datos. Se insertan en un sector concreto, establecen sistemas de retribución, inciden en el precio del servicio, controlan a los prestadores del servicio –establecen tanto procesos de selección como un sistema de retroalimentación de las opiniones de los clientes-, además de fiscalizar al trabajador través de las propias plataformas y de herramientas de geolocalización. Por lo tanto, aún no está claro si estas empresas son únicamente empresas de índole tecnológica o están dedicadas a la prestación de un servicio del sector en el que actúan.

## **5.2 Nuevas formas de control**

Como ha señalado Todolí (2015) en el trabajo de plataformas los controles de la prestación no han desaparecido, pero se han transformado. No es el empleador quién vigila directamente al trabajador, sino que el control se realiza a través de las evaluaciones del cliente. Las empresas delegan amplias funciones de control en sus clientes y luego utilizan la información que estos generan para tomar decisiones sobre los repartidores. Las plataformas tecnológicas mantienen un rasgo fundamental de la empresa clásica: el control sobre los trabajadores. Recibir evaluaciones negativas de los usuarios, rechazar los pedidos más lejanos, no trabajar en horarios pico o los fines de semana puede resultar en un “bloqueo” del “socio” de la plataforma, lo que en términos reales resulta equivalente a un despido (Bensusán, 2017).

## **5.3 Gestión algorítmica**

El trabajo de los “Riders” y los “Rappitenderos” está controlado por lo que se ha denominado gestión algorítmica, entendida como un sistema de ajustes en el trabajo en el que los trabajos humanos se asignan, optimizan y evalúan mediante algoritmos y rastreo de datos. Mientras el usuario de un repartidor está activado la app asigna pedidos cercanos, el sistema funciona mediante un rastreo de la proporción de pedidos aceptados en determinado lapso y realiza un promedio de la puntuación que los clientes asignaron al repartidor después del servicio.

Möhlmann y Zalmanson (2017) han presentado cinco características de la gestión algorítmica: seguimiento continuo del comportamiento de los trabajadores; evaluación constante de su desempeño, de las evaluaciones del cliente, y de la aceptación o rechazo que estos tienen del trabajo realizado; implementación automática de decisiones sin revisión humana; interacción de los trabajadores con un “sistema” que los priva de oportunidades de retroalimentación, discusión y negociación, y un último elemento de importancia central, la baja transparencia.

Andrea del Bono (2019) señala que si bien los repartidores pueden decidir sobre aspectos importantes de su trabajo –extensión de la jornada, horarios, descansos, etc.–, no dejan por eso de estar insertos en un sistema que organiza la actividad que realizan y la retribución que reciben, del que incluso pueden ser “despedidos” cuando la calidad de su trabajo no alcanza los parámetros establecidos. Esta situación lleva a plantear la existencia de vínculos de subordinación jurídica, económica y técnica, vínculos que plataformas como Rappi y Uber Eats y Pedidos Ya intentan difuminar con la gestión algorítmica.

Tal como se mencionó anteriormente el surgimiento de estas plataformas en línea, vincula directamente clientes con prestadores de servicios individuales. Como han analizado Drahokoupil y Fabo (2016), por esta vía disminuyen los costos de la gestión de mano de obra y del acceso temporal a bienes y servicios gracias a la consolidación de verdaderas plataformas de subcontratación en línea, cuyo desarrollo impacta en los mercados laborales, particularmente en la relación laboral.

#### **5.4 Economía colaborativa o Economía de Plataforma**

Las plataformas virtuales de reparto han sido analizadas en el marco del controversial modelo de “Economía Colaborativa” el cual ha suscitado grandes interrogantes en lo que a relaciones laborales se refiere. Según Araguez (2017) La Economía de Colaboración, el Consumo Colaborativo, o La Economía del Acceso puede ser entendida – a pesar de la dificultad de su definición –, como aquel sistema económico de interacción entre dos o más sujetos, a través de medios digitalizados o no, llevado a cabo para satisfacer una necesidad real o potencial. Por ende, la misma puede ser entendida como un intercambio o “trueque” de determinados bienes o servicios. Sin embargo, el concepto de economía colaborativa no únicamente se limita a esto, sino que es algo más en el sentido en que también puede referirse a la manera tradicional de compartir, prestar, alquilar y regalar, rediseñada por medio de las tecnologías de la información y la comunicación generalmente.

La economía colaborativa está formada por tres sujetos estrictamente diferenciados. De un lado, nos encontramos con los proveedores de servicios, que son aquellos que intercambian bienes, recursos, tiempo y/o habilidades que podrían interesar a los futuros usuarios o consumidores; de otro lado, los usuarios, que son aquellos que necesitan de estos determinados bienes y/o servicios que son proporcionados u ofrecidos por los proveedores de servicios; y finalmente, nos encontramos con una postura intermedia entre los proveedores y los usuarios que son los intermediarios, siendo considerados los mismos como aquellos que conectan a los proveedores con los usuarios para facilitar las transacciones entre ellos – generalmente a través de las plataformas virtuales – (Aragüéz, 2017)

Sin embargo, la noción de “economía colaborativa” resulta bastante engañosa (Drahokoupil y Fabo, 2016, p. 2) , Debido a que no alcanza a reflejar la tendencia que se registra actualmente, de extensión y amplificación de los mecanismos del mercado, a

partir del impacto del cambio tecnológico en la organización del trabajo. Justamente, esa amplificación es la clave del éxito de las plataformas digitales y se manifiesta, por ejemplo, a través de la subcontratación de trabajo colectivo (crowdsourcing), de la división del trabajo en pequeñas tareas independientes de corta duración, y de la externalización del servicio a través de trabajadores autónomos. (Del Bono, 2019)

En síntesis, las nociones abstractas de colaboración e intercambio no son fértiles para describir los alcances de las actuales mutaciones económicas, cada vez más dependientes de la tecnología digital, del uso de datos y de Internet. La colaboración o la interacción entre pares representa algo diferente de “compartir”, y estos términos son evidentemente diferentes, a su vez, del significado asociado a la idea del on-demand (bajo demanda). Asimismo, el concepto de “colaboración” no da cuenta de relaciones que se concretan en el ámbito del mercado y que facilitan el acceso al uso de bienes y servicios. En este sentido, a través de la mayoría de las plataformas digitales se desenvuelven transacciones estándar de mercado que bien podrían ser describirse con la idea de “alquilar” en lugar de la de “compartir” (Drahokoupil y Fabo, 2016).

Por lo tanto, según la bibliografía consultada, los términos más exactos para analizar estos fenómenos son “economía de plataforma” (platform economy) y “trabajo de plataforma” (platform work) (Florisson y Mandl, 2018, p. 1). Desde 2018, organismos estadísticos de la Unión Europea adoptan la definición de trabajo de plataforma, y entienden por tal “una forma de empleo en la cual las organizaciones o individuos usan una plataforma en línea para acceder a otras organizaciones o individuos para resolver problemas específicos o para proporcionar servicios específicos a cambio de un pago” (Florisson y Mandl, 2018, p. 2).

Según argumentan Florisson y Mandl (2018), en este terreno también reina la confusión, y existe una multiplicidad de términos utilizados para describir el trabajo organizado a través de plataformas digitales (gig work, on-demand work, work-on-demand via apps, platform work, digital labor). La clave aquí es que la diferente terminología y una definición deficiente de lo que se abarca en cada término no siempre permite dar cuenta de lo importante: el fenómeno más amplio de la creciente informalidad y precarización de dichos empleos.

## **5.5 Flexiprecarización**

Para comprender la relación que se quiere hacer sobre este término, en primera instancia, cobra vital importancia, definir adecuadamente que es la precarización: en los estudios sobre precariedad del trabajo se utilizó por vez primera el concepto en 1974. Se lo definía centralmente por su inestabilidad, y se medía esta por la inexistencia de contrato, o de contrato de carácter indefinido.

“Definiremos la precariedad del trabajo, en su núcleo básico, como la inestabilidad del trabajo, constituida en el proceso de producción y el proceso de trabajo” (Aguiar, 2010)

Aguiar sostiene que, con el capitalismo, el tiempo se ha mercantilizado, los costos de las empresas son horas-hombre. En este sentido con el avance del capitalismo y la entrada de nuevas tecnologías. Las empresas constantemente la reducción del tiempo de trabajo necesario y de tiempo de rotación, la extensión del tiempo de trabajo excedente y la eliminación del tiempo de trabajo muerto. Constituyéndose con esto el motor de la producción capitalista que determina la relación social de explotación entre el trabajo y el capital (Aguiar, 2010).

Por otra parte, Aguiar (2010) sostiene que una de las principales características de los procesos de innovación, residen en su carácter flexible: la capacidad de adaptación de la empresa es fundamental, aquí se configuran dos figuras que van de la mano: la empresa en Red, y la externalización. Así, es posible establecer una relación, entre la flexibilidad laboral de la que gozan los trabajadores de reparto, así como a su vez la precarización laboral que experimentan, marcada por la inestabilidad que supone trabajar como repartidor de plataformas.

## **5.6 Solidaridad y resistencia**

Según Atzeni (2017) la manera en la cual pueden desarrollar una resistencia al capital es mediante la solidaridad. A través de la cooperación en el trabajo, el/la trabajador/a individual comienza a desarrollar una conciencia de sí mismo/a no sólo como individuo sino como parte de un grupo que comparte condiciones laborales similares, que exige mejores salarios y protección del trabajo, y cuyos intereses están fundamentalmente en contraposición con los del empleador.

La solidaridad es la relación social que refleja la naturaleza colectiva del proceso de trabajo. Cualquier intento provechoso para explicar la resistencia de los trabajadores,

debe tomar entonces como punto de partida la centralidad que la solidaridad posee desde el punto de vista teórico y en el discurso práctico y militante. (Atzeni,2017, p.45)

Según Atzeni (2017) Porque preexiste una forma de solidaridad es que otros fenómenos de organización ocurren. El simple hecho de que el trabajo es una acción colectiva, que implica que los trabajadores realicen una actividad en conjunto, genera un sentido de dependencia mutua y una necesidad de apoyo: una forma de solidaridad en un estadio inicial, o lo que podría llamarse «solidaridad aún no activada».

El conflicto y la acción colectiva surgen no sólo en virtud de fuerzas externas sino porque existe un terreno fértil en la forma de solidaridad en su estadio inicial. En este sentido, la identificación de redes sociales, grupo o clase social, las percepciones de injusticia y las acciones de los líderes, a pesar de su importancia en la acción colectiva, no son una condición sine qua non de esta solidaridad. En cambio, deberían entenderse como vehículos para la circulación y la confirmación de ésta, como elementos capaces de activar una forma de solidaridad en un estadio inicial, preexistente. (Atzeni, 2017, p. 47)

Al asumir que la solidaridad es una relación social reflejada en la naturaleza colectiva del proceso de trabajo y, en consecuencia, la base objetiva de la movilización, estamos identificando un mínimo concreto y abstracto pero real para su definición, y podemos observar cómo las relaciones sociales dominantes producen condiciones que alteran y modifican esta experiencia básica y de este modo, la posibilidad de que la solidaridad alcance un segundo nivel de desarrollo, o su forma «activa». (Atzeni, 2017, p.47)

### **5.7 Poder Estructural**

El poder estructural (structural power) se refiere a la posición de los asalariados en el sistema económico (Wright, p. 962; Silver, p. 26 y ss.). Se trata de un recurso de poder primario, ya que también está a disposición de los trabajadores y empleados que no son parte de ningún organismo colectivo de representación. Este poder resulta del «tipo de relaciones de dependencia entre los interlocutores sociales en la empresa» (Jürgens, p. 61) y en el mercado laboral. El poder estructural se basa en el «poder disruptivo» (disruptive power) y con ello, en el poder de interrumpir o limitar el beneficio del capital (Piven, 2008).

Schmalz (2017) señala que el poder estructural adquiere dos formas: el poder de producción y el poder de mercado. El poder de producción (Workplace bargaining

power) depende de la posición de los trabajadores y empleados en el proceso productivo. Este poder es movilizadado a través de paros laborales y puede comprender además, junto con huelgas y ocupación de instalaciones, formas encubiertas de conflicto industrial, como sabotajes o demoras (brinkmann et al., o. 27).

El poder de producción es empleado en algunos casos de forma descentralizada o espontánea. El hecho de que los asalariados dejen de trabajar puede generar importantes costos para los empresarios y permitir a los trabajadores conseguir mejores salarios y condiciones laborales. Los asalariados que trabajan en sectores de elevada productividad laboral, en procesos productivos altamente integrados o sectores importantes para la exportación disponen de un poder de producción especialmente elevado, ya que un paro laboral geográficamente limitado alcanza dimensiones que van mucho más allá del área de los huelguistas (Silver, 2005).

Ahora para poder emplear con éxito el poder estructural, se necesita la habilidad de articularlo óptimamente en determinados contextos con las capacidades propias de organización y de desarrollar una estrategia eficaz para conflictos y huelgas. ( Schmalz, 2017)

## **6. Marco Metodológico**

El posicionamiento de este estudio será desde un enfoque cualitativo. La decisión de practicar estrategias de investigación social de discursos se debe a la posibilidad única de profundización sobre el objeto de investigación que entregan estas unidades de información (Duarte, 2014).

En este sentido, la capacidad de profundización también se debe a la realización de investigaciones singulares, cuyas principales características son: su carácter situado sobre un contexto social, cultural y económico específico, y también la adaptación constante del trabajo investigativo, en base a elementos contextuales que se van sobreponiendo, es así como la pregunta, objetivos y la pauta de preguntas se van afinando continuamente para lograr mayor precisión y profundidad (Duarte, Canales y Cottet, 2016)

Desde el enfoque cualitativo que se propone aquí, se entiende que el conocimiento es una construcción compartida que surge en y a partir de la interacción entre el investigador y el investigado, mediando los valores de modo activo en la generación del conocimiento que va emergiendo, constituyéndose así la subjetividad e intersubjetividad como medios fundamentales para acceder a la realidad (Sandoval, 2002), concebida esta última como múltiple, histórica, local y en permanente construcción (Calventus, 2000)

### **6.1 Tipo de estudio**

La presente investigación se enmarca en un estudio de tipo *exploratorio-descriptivo*, dado que pretende hacer un acercamiento a una temática poco estudiada, teniendo en cuenta tanto el escaso desarrollo de investigaciones previas, como la novedad asociada al despliegue de la gig economy en los últimos años la cual vino a transformar el mundo del trabajo. Es descriptivo, en consideración de la pretensión de explorar y reflexionar respecto de los distintos ámbitos y dimensiones del problema estudiado, que se configuran en los objetivos específicos de la presente investigación (Hernández, 2007).

## 6.2 Muestra y criterios de elección

El estudio implicó la elección de una muestra a partir de una técnica de *muestreo no probabilístico por conveniencia*, esto quiere decir que se escogen casos o sujetos que estén accesibles y disponibles, que además puedan ser incluidos bajo el fundamento de la proximidad y conveniente accesibilidad de los sujetos al investigador (Otzen y Manterola, 2017). También puede ser descrito como un tipo de acercamiento arbitrario a la población en estudio, precisamente por su disponibilidad (Navarrete, 2000).

De acuerdo a lo anterior, la muestra con la que se realizó la presente investigación, se trata de un total de 12 repartidores, todos varones, dentro de los cuales 7 trabajan con “Uber Eats”, 5 con “Rappi”, 3 con “Pedidos Ya” y 3 con “Justo”, cabe mencionar, que algunos de los entrevistados trabajan con más de una aplicación al mismo tiempo. Asimismo, también es importante informar el hecho de que los nombres de los entrevistados fueron reemplazados, a modo de resguardar su identidad.

La muestra fue seleccionada bajo los siguientes criterios:

a) Criterios de Inclusión:

- Trabajadores de reparto que utilicen las plataformas “Uber Eats”, “Pedidos Ya”, “Rappi” o “Justo”

b) Criterios de Exclusión:

- Mantener algún tipo de relación laboral o familiar con el investigador.

La siguiente tabla resume la composición de la muestra.

Entrevistado	Edad	Sexo	Nacionalidad	Tiempo como repartidor	Aplicaciones en las que trabaja
1.Deyfren	27	M	Colombiana	3 años	Pedidos Ya
2.Willmer	39	M	Venezolana	1 año	Uber Eats y Justo
3.Jeikinson	42	M	Venezolana	2 años	Uber Eats
4.Wrangger	24	M	Venezolana	2 años 6 meses	Rappi y Justo
5.Jensen	20	M	Venezolana	6 meses	Pedidos Ya
6.Lissandro	26	M	Venezolana	2 Semanas	Uber Eats
7.Raimond	34	M	Venezolana	2 años	Uber Eats, Justo Y Rappi
8.Johandrizz	30	M	Venezolana	2 años	Uber Eats
9.Reinaldo	28	M	Venezolana	1 año	Justo, Rappi y Uber Eats
10.Joel	28	M	Venezolana	1 año	Rappi
11.Nelson	25	M	Venezolana	1 año	Pedidos Ya
12.Mitchel	29	M	Venezolana	1 año y medio	Uber Eats Y Rappi

### **6.3 Técnicas de producción de información**

En la presente investigación, se utilizó la técnica de la entrevista cualitativa de tipo semi-estructurada -con un previo consentimiento informado [Ver Anexo 1]- la cual consiste en una lista de preguntas o asuntos ordenados y previamente seleccionados, en las que el entrevistador, conforme avanza la entrevista, posee la libertad de incorporar preguntas adicionales que permitan precisar conceptos u obtener información en mayor profundidad respecto de algún tema en particular (Sampieri, 2006).

La entrevista Semi-estructurada es básicamente una técnica basada en el juego conversacional. Una entrevista es un diálogo, preparado, diseñado y organizado en el que se dan los roles de entrevistado y entrevistador (Taylor & Bogdan, 1992). Estos dos roles, aunque lo parezca en el escenario de la entrevista, no desarrollan posiciones simétricas. Los temas de la conversación son decididos y organizados por el entrevistador (el investigador), mientras que el entrevistado despliega a lo largo de la conversación elementos cognoscitivos (información sobre vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas) en torno a los temas que el entrevistador plantea.

Se optó por realizar entrevistas semiestructuradas, debido a que estas son particularmente convenientes, para propiciar situaciones de conversación que faciliten la expresión natural de percepciones y perspectivas por parte de las personas sujetos de investigación. Así como también por grupos de discusión, dado que este instrumento metodológico, promueve la interacción grupal, ofrecer información de primera mano, posee un carácter flexible y abierto

### **6.4 Técnica de análisis de los datos**

A nivel, de análisis de información se realizará un análisis de contenido debido a que esta técnica logra una caracterización profunda de experiencias y delimitación de las expectativas en torno a los trabajadores de plataformas de reparto, poniendo énfasis en las expresiones de resistencia de trabajadores de reparto en el actual contexto de pandemia.

De acuerdo a lo planteado por Calventus (2008) el tipo de análisis que se utiliza para los datos textuales dependerá tanto de la intencionalidad, como de los objetivos y en definitiva, de la pregunta que guíe el estudio. Conforme a este planteamiento y en

concreto a la pregunta de investigación del presente estudio, los datos producidos se analizarán a partir de un análisis interpretativo de contenido o también llamado, análisis estructural. El análisis interpretativo de contenido es un tipo de análisis de datos cualitativos textuales que se caracteriza por corresponderse con preguntas de investigación referidas específicamente al nivel significativo o semántico del texto, y que problematizan acerca de “lo que se dice”. “Lo que se dice” tiende a significarse, en un primer momento de carácter más descriptivo, a partir de su segmentación (citas), agrupación (reducción) y categorización (códigos); para posteriormente analizar de forma interpretativa la relación entre las distintas categorías logrando de esta manera una cierta comprensión del significado (Calventus, 2008). González (2000), por su parte, describe este tipo de análisis como un proceso constructivo-interpretativo, que va más allá del simple proceso de codificación, y que se caracteriza por orientarse a la generación de indicadores sobre el material analizado de forma abierta, procesual y constructiva, sin pretender reducir el contenido a categorías concretas restrictivas.

En ese sentido, el análisis de contenido pone su enfoque en una interpretación del contenido de las entrevistas más que en el proceso interaccional que se da en el momento de la aplicación de la técnica (como lo hace un análisis de discurso), lo que permite centrarse -valga la redundancia- de lleno en el contenido de lo que los/as participantes están diciendo (Navarro & Díaz, 1999, p.179).

## **7. Resultados**

En el presente apartado se presentará la primera etapa del análisis interpretativo de contenido, el cual consta de una etapa descriptiva de los datos.

### **7.1 Parte descriptiva**

#### **7.1.1 Dimensión Condiciones laborales en pandemia con/sin restricciones sanitarias**

*Con respecto al periodo de emergencia sanitaria y condiciones laborales, los repartidores en general coinciden en que fue una buena época para ellos, la demanda era bastante alta, por lo tanto, ganaban más dinero en menos tiempo. A pesar del riesgo de contraer el virus, los repartidores recuerdan la pandemia como una etapa de bonanza para su rubro.*

- ~ “En ese tiempo era la bonanza para nosotros, porque en ese tiempo había demasiada demanda, uno salía con 2 o 3 pedidos de un local, entonces fue una época buena en su momento para nosotros porque nos daban bonos y todo eso, hacíamos más plata. Con decirte que lo que yo me hacía en pandemia es como 3 a 4 veces mayor a lo que me hago el día de hoy.” (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Lo que pasa es que con la pandemia tu podías hacer por decirlo así 30 mil pesos en media mañana porque había más demanda de pedidos”. (Entrevistado 2, Willmer )
- ~ “...lo que pasa es que bueno como ahora te digo la demanda ha bajado y no es el mismo poder adquisitivo que uno tenía con pandemia a ahorita pues me entiendes”. (Entrevistado 2, willmer)
- ~ “Buena, buenísima, si si, salían bastantes pedidos, uno salía diariamente, te hacías entre 15, 18 a 20 viajes diarios”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “por lo menos en la pandemia se hacían bastantes pedidos, más ganancia había”. (Entrevistado 4, Wrangger)

- ~ “que con la pandemia salían un poquito más de pedidos y no había tanto tráfico como te digo y por lo menos a mi me gustaba un poco más a pesar de los riesgos que se tomaban con el tema del virus, era un poquito mejor”.(Entrevistado 8, Johandrizz)
- ~ “Tengo hartos amigos que en cuarentena total hicieron cantidades de plata po, claro porque en la cuarentena, pa nosotros había mucha ventaja me entiendes, no salían ninguno y los clientes te daban mucha propina” (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ “mhhh, 75% ahorita diferencia con la pandemia y todos de vacaciones pues, ha bajado un 75% quedamos con un 30%, si nos ganábamos 60 mil pesos ahora nos metemos 20 mil. Tu puedes ver el margen de diferencia pues” (Entrevistado 10, Joel)
- ~ “Noo, como te digo, bueno en mi parte, en mi opinión personal, demasiado bien porque éramos los únicos en la calle, pedíamos el permiso por las aplicaciones, ese permiso que le daba pa’ circular y no, excelente, nos fue bien” (Entrevistado 12, Mitchel)

*Por otro lado, algunos de los repartidores entrevistados comentan que, en el inicio de la cuarentena total por emergencia sanitaria, la fiscalización por parte de carabineros de Chile era alta, por lo que tenían que esconderse de estos, ya que no los querían ver en las calles, sin embargo, luego de un tiempo, los dejaron trabajar.*

- ~ R: Al principio pues, usted sabe que uno tenía que ir escondiendo de los policías porque tampoco lo querían ver a uno en la calle, ya después como que los policías nos dejaron trabajar, pero fue duro al principio, estar uno escondiéndose de ellos” (Entrevistado 7, Raimond )
- ~ “Fue un poco complicado porque teníamos que como que jugarle a los policías,
- ~ pero, un poquito mejor que ahorita” (Entrevistado 8, Johandrizz)

*Ahora bien, respecto a los elementos de seguridad necesarios para trabajar en contexto de pandemia, tales como mascarilla y alcohol gel, en general los repartidores señalan que estos fueron provistos por las empresas de reparto, ya sea directamente estableciendo puntos de entrega o retribuyéndoles facturas de compra.*

- ~ “Habilitaban zonas donde uno podía ir a retirar mascarillas y alcohol gel, uno tenía que ir a buscarlo”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Ehh, mira uber tenia una opción, es que ellos le daban a uno 8 mil pesos, verdad y uno podía comprar el alcohol gel y las mascarillas” (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Si, si si al principio si empezaron a entregar las mascarillas cuando empezaron a dejar salir a la gente, me daban las cajas de mascarillas, nos daban guantes en ese momento exigían guantes y el alcohol, el antibacterial y esas cosas”. (Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ “Uno las compraba y ellos te las retribuían con la factura” (Entrevistado 7, Raimond)
- ~ “uber en una oportunidad, yo le mande una foto a soporte de lo que había comprado y me retribuyeron 8 mil pesos por el gasto de esos implementos, no todos lo saben pero si lo podían hacer. 8 mil pesos por la compra de mascarillas, alcohol y eso”. (Entrevistado 8, Johandrizz)
- ~ “Sí, alcohol gel y mascarillas ajá”. (Entrevistado 10, Joel)
- ~ “Si, guantes, mascarillas, pa’ limpiar la maleta, la chaqueta y todo me dan”. (Entrevistado 11, Nelson)
- ~ “De hecho ellos hacían un punto, como decían, punto de entrega donde nos llevaban mascarillas, alcohol gel, te entregaban para limpiar el bolso, todas esas cosas que entregaron y siempre mandaban foto... siempre mandaban un mensaje ese de como hacer el uso adecuado de los implementos, todas esas cosas”. (Entrevistado 12, Mitchel)

*Por otra parte, algunos repartidores señalan que no recibieron estos elementos de seguridad. Uno de estos indica que fue debido a que arrienda una cuenta para trabajar, ya que no tiene Rut en Chile y el otro adjudica las razones a lo individual que es trabajar en aplicaciones de reparto, sosteniendo que los implementos los adquiere el mismo repartidor, porque es bajo su propia seguridad, este afirma que es así puesto que este tipo de trabajo es autónomo y personal, por lo tanto, los implementos externos a lo que es la maleta de la aplicación, debe hacerse cargo el propio repartidor.*

- ~ “No, porque yo no soy el dueño de mi cuenta, por lo menos, porque no tengo rut”. (Entrevistado 5, Jensen)
- ~ “Normalmente eso lo equipas tú mismo, porque a ti no te da chance, como cargas tu cuenta en la aplicación la cargas directamente con el teléfono, mandas la documentación por medio del teléfono y los implementos los adquieres tú mismo pues, porque es bajo tu propia seguridad también, es un trabajo personal. La aplicación es un trabajo que es personal”. (Entrevistado 2, Willmer)

*En relación con la carga laboral en el periodo sin restricciones sanitarias, los entrevistados señalan que la demanda de pedidos ha bajado considerablemente con respecto al periodo de cuarentena total, en palabras de un entrevistado, ahora pasan más tiempo esperando pedidos que trabajando. Otros repartidores señalan que esto se debe a que ahora hay muchos repartidores y mientras más repartidores existan, menos pedidos se logran tomar. También una de las aristas que se considera consecuencia de la baja demanda de pedidos es que en la nueva normalidad, las personas ya no solicitan tanto reparto, ya que tienen la opción de salir a hacer sus compras.*

- ~ “Ahorita pasamos más parados que repartiendo, es que las aplicaciones se apegan a que uno es libre de sus horas de trabajar, a medida de las horas que usted quiera trabajar así gana. Ahorita a pesar de que antes había más demanda de pedidos ahora me siento más obligado a trabajar más horas para poder hacer lo que hacía antes o al menos algo para subsistir pues. Entonces yo siento que ahorita toca estar trabajando muchas horas por menos dinero, entonces ahorita esta pesada la cosa”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Si claro, ha disminuido mucho porque pasa que, ahorita hay muchos repartidores”. (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “Uno no ve mucho la parte del delivery, ya claro, como la gente no esta en cuarentena, tiene la opción de salir a hacer sus compras, este, como habitualmente era la gente antes de la cuarentena, antes del virus, pues, pero sí, ha disminuido bastante. Ahorita hoy en día te lo digo, pues ya hoy, tengo conectado desde las 9 del mañana, hasta ahorita que son casi las 2, 2:10 y apenas llevo son 5 viajes,

imagínate, entonces todo el día uno aquí metido en el mall, a veces uno, una hora, dos horas sin hacer nada, entonces es así pues”. (Entrevistado 3, Jeikinson)

~ “Como que ha bajado, como te digo pues, hay muchos, hay bastantes repartidores y obviamente mientras mas haigan’ menos pedidos le caen”. (Entrevistado 5, Jensen)

~ “ahorita usted ve, tengo toda la mañana y no tengo ningún pedido” (Entrevistado 7, Raimond)

~ “si nos ganábamos 60 mil pesos ahora nos metemos 20 mil. Tu puedes ver el margen de diferencia pues”. (Entrevistado 10, Joel)

*La baja en la demanda de pedidos ha llevado que repartidores que antes trabajaban con una aplicación, tengan que trabajar con 2 o 3 aplicaciones de reparto simultáneamente para poder ver un resultado similar al que tenían antes en sus ingresos en tiempo de cuarentena total.*

~ “Si si si ha cambiado, o sea, si ha cambiado tanto económicamente como...o sea si económicamente porque obviamente es a lo que uno le pega porque como te digo, hay más repartidores, ahora las aplicaciones suenan menos, me entiendes... No sé si será la situación actual del país, la situación económica, no sé si dependerá de eso, pero si ha cambiado hartito, como te digo tú antes con solo una aplicación así mensual tu sacabas una buena plata, ahora tu tienes que trabajar con dos aplicaciones o hasta con tres, pa’ tú ver el mismo resultado que veías antes cuanto trabajabas con una”. (Entrevistado 12, Mitchel)

~ “Claro, hay menos pedidos y hay más repartidores, vez... quizás estén los mismos pedidos, pero obviamente con más repartidores no te suena a ti o como sonaba antes, porque antes eran menos repartidores. Si tu venías pa’ acá pal’ mall eran yo siempre he trabajado en este mismo mall y era raro cuando veías la cantidad de motos y o sea, ya se conocían, con decirte... Ahora no, ahora tu vez todos los días personas nuevas, cantidad de motos increíble, te vas de aquí, te vas pal’ meli igual, te vas a la plaza oeste, igual. Obviamente, yo creo que tiene mucho que ver con la cantidad de repartidores que hay”.(Entrevistado 12, Mitchel)

*Sobre las horas de trabajo diario de los trabajadores de reparto, la mayoría de los entrevistados señala que trabajan alrededor de 12 horas al día, de lunes a lunes, es decir que trabajan sin descanso para poder ganar un sueldo un poco más alto que el sueldo mínimo.*

- ~ “Tengo horarios de 12 a 5 y de 5 a 9 y media”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “No se, yo salgo de mi casa a las 10 de la mañana y puedo llegar a las 12 de la noche o 10 de la noche, depende como este la jornada y el agotamiento físico pues, porque esto desgasta”. (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “ahí comencé con mi salvoconducto a trabajar diariamente, este, casi 12 horas diarias en la calle”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Yo trabajo máximo 12 horas, salgo a las 10 de la mañana, voy a mi casa a eso de las 4 y vuelvo a salir a las 6, hasta las 10 de la noche”. (Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ “Yo trabajo por decir de 12 a 4 y ponle de 7 a 11-12, unas 8 horitas, cuando me quiero matar, más que todo sábado y domingo ponle, puedo trabajar hasta 2-3-4 de la mañana”.(Entrevistado 6, Lissandro)
- ~ “De 12 a 14 horas, depende como este el trabajo” (Entrevistado 7, Raimond)
- ~ “A veces 12, a veces un poquito más, a veces un poquito menos, de 10 de la mañana 9:30 a veces me conecto y llego a veces a las 11, 11:30 a la casa depende las condiciones, que tal me allá ido también y si me siento bien si no está siendo frio, si lo tolero (Entrevistado 8, Johandrizz)
- ~ “Todo depende, hay veces en las que se trabaja entre 12 a 13 horas. Desde la mañana hasta la noche como un trabajo normal pues. Hay veces que al menos en este aplicativo si tú quieres trabajar desde las 9 hasta las 10 y trabaja desde las 9 hasta las 10”. (Entrevistado 11, Nelson)
- ~ “Todos los días, de lunes a lunes”. (Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ “todos los días. Sin Descanso...entonces por eso que uno eso sale mayormente 12- 16 horas metido en la calle, trabajando” (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Todos los días”. (Entrevistado 6, Lissandro)

~ “Todos los días trabajo” (Entrevistado 11, Nelson)

~ “trabajo de Lunes a Lunes” (Entrevistado 12, Mitchel)

*Ahora, con respecto a la comunicación con las empresas de reparto en pandemia, los entrevistados señalan que las plataformas tienen un soporte al cual le pueden escribir cuando hay algún problema y que en general funciona de manera efectiva, dando solución a las diferentes problemáticas que pueden presentarse durante el proceso de trabajo.*

~ “ajá, la plataforma de pedidos ya tiene un soporte, cuando hay algún problema con algún pedido uno se mete a la ayuda, problemas para retirar o problemas para entregar y ellos te responden, es una plataforma que tiene un sistema de ayuda. (Entrevistado 1, Deyfren)

~ “Si, por soporte, le escribo”. (Entrevistado 2, Willmer)

~ “Si claro hay una opción que se llama soporte, cualquier problema que uno tenga, uno les escribe y ellos le responden a los 10 minutos más o menos”. (Entrevistado 4, Wrangger)

~ “Aja, claro, ahí mismo te sale la opción porque, por lo menos si tu vas a a entregar el pedido y no sale el cliente tu te tienes que comunicar con soporte pues, con el de la aplicación, pa ver como hacen, si devuelves el pedido a la tienda o ellos se logran comunicar con el cliente y el cliente sale, si el cliente no contesta te mandan a traer el pedido pa acá pa la tienda, porque osino te ponen la deuda del pedido, si no lo devuelves te ponen la deuda del pedido”. (Entrevistado 5, Jensen)

~ “Si, te comunicas con soporte, por ejemplo yo hace pocos días yo iba por san pablo y me brinco el teléfono, no lo había ajustado y me brinco el teléfono y se me partió la pantalla, abri la cuenta en otro teléfono pero como ya estaba la sesión abierta acá, e me pedían que cerrara sesión en el otro dispositivo para poder hacerlo, me comunique con soporte y luego de mucho rato fue que ellos me dijeron que, lo que tenía que hacer, pero no pude completar la entrega” (Entrevistado 8, Johandrizz)

- ~ “Con soporte y soporte te dice que hacer, si devolver el pedido al local o si se lo donas a alguien”. (Entrevistado 11, Nelson)
- ~ “Si... por medio de un soporte”. (Entrevistado 12, Mitchel)
- ~ “Si si, con uber uno tiene la opción de llamar pues, llama y ellos te ayudan en la aplicación”. (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “Si claro, más que todo es cuando de repente el cliente no sale o no atiende el teléfono o que se yo, cuando nos mandan a hacer una compra y no hay el producto, entonces uno se comunica con soporte y ellos le dan opciones a uno”. (Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ “Sí, me han solucionado altiro”. (Entrevistado 5, Jensen)
- ~ “Me han resuelto sí, porque yo sé manipular la aplicación. Hay compañeros que si no tienen el conocimiento de la aplicación y no saben y simplemente no le pueden resolver. Pero como yo si se, como se dice los protocolos de la empresa bien”. (Entrevistado 10, Joel)
- ~ “Si...siempre” (Entrevistado 12, Mitchel)

*Con respecto a los beneficios que entrego el estado para sobrellevar la crisis sanitaria, la mayoría de los entrevistados no recibieron ningún beneficio, debido a que la mayoría aún no pueden regularizar su situación migratoria en el país, por lo que, se encuentran indocumentados.*

- ~ “No, porque no estoy regulado todavía, pues me entiendes, estoy en ese proceso y la cuenta que tengo la he podido aperturar con el pasaporte”. (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “No, nada, por tema de extranjero no”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Nada de eso, porque estoy indocumentado”. (Entrevistado 5, Jensen)
- ~ “No porque yo no tengo carnet todavía chileno, yo no cuento con nada”. (Entrevistado 7, Raimond)
- ~ “No nada, el estado aquí en chile yo digo que es pa los que tienen rut y todas sus cosas”. (Entrevistado 9, Reinaldo)

- ~ “No nada, yo estoy en un proceso aca donde estoy tratando de solventar mi situación de migrante y no he podido porque hice un paso y todavía no me han respondido”. (Entrevistado 10, Joel)
- ~ “No, nada” (Entrevistado 11, Nelson)

### **7.1.2 Dimensión Aspectos positivos/negativos del trabajo en plataformas de delivery**

*Con respecto al respaldo de la empresa hacia los trabajadores de reparto, algunos de los entrevistados manifiestan sentirse apoyados por parte la empresa, ya que cuando hay problemas con una orden, la empresa está dispuesta a ayudarlos siempre y cuando lo solicitado sea acorde a lo estipulado en la guía de soporte.*

- ~ “En el sentido de cuando hay problemas con una orden, sí, o sea ahí la empresa está dispuesta a ayudar a lo que uno necesite o a cancelar el pedido, el problema son los tiempos de demora de respuesta, a veces se pueden demorar 5 a 10 minutos en responderte”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Sí, si la empresa siempre te respalda pues me entiendes, mientras que sea acorde a lo estipulado en la guía de soporte pues me entiendes, ellos te van a respaldar”. (Entrevista 2, Willmer)
- ~ “Ehh, a veces si, a veces no pues, hay cosas que, que a veces uno vive, que la aplicación sinceramente no sabe, me entiendes, como decir, cónchale, llegue al sitio, me salió dicha persona, me dijo que era fulano y de repente te dicen que no es, o la aplicación te pone, mira el repartidor no me entrego el pedido, pa ellos quedarse con otro pedido y así vamos con esa aplicación. Ehh yo anteriormente había escrito mucho por la aplicación, a veces ellos mandan sugerencias y yo le digo mira la única sugerencia que yo doy de las aplicaciones es que siempre pongan un código de validación, que conste que yo le estoy entregando el pedido al cliente que me lo está pidiendo, pero ellos no, a veces lo mandan, a veces no lo mandan”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Si si si, en ese sentido ellos le responden a uno, solucionan pues ya, uno lo que hace es recoger el paquete o el pedido y llevarlo a la casa del cliente, cualquier

otro inconveniente que haya, uno le escribe a soporte y ellos responden”.  
(Entrevistado 4, Wrangger)

- ~ “Si un poco si, son responsables mano” (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ “Si claro, porque además es la única empresa que me ha dejado trabajar con pasaporte, por eso es que trabajo solamente. La única que me permite abrir mi cuenta con pasaporte”. (Entrevistado 10, Joel)
- ~ “Si, porque por lo menos como te digo de antes de llegar al punto de entrega o algún problema que tenga con el pedido yo me comunico con la empresa y ellos me van a decir si me retiro del sitio de entrega, me entiendes”. (Entrevistado 11, Nelson)

*Por otra parte, algunos repartidores indican no sentirse respaldados por las empresas de reparto, principalmente porque en el caso de que sufran algún accidente o inconveniente en la calle, la empresa no los ayuda en absoluto, incluso si tienes un pedido en curso se les obliga a terminar la entrega, porque de lo contrario se les adjunta la deuda al repartidor encargado de la entrega no culminada aunque este haya sufrido un accidente.*

- ~ “No no me siento respaldado porque, te pasa algo y la empresa no te va salir a ayudar, por nada. Te caes y no te responden nada más, si tienes un pedido te obligan a entregarlo porque osino te ponen la deuda, así te hayas caído”. (Entrevistado 5, Jensen)
- ~ “Con Rappi no, en ese sentido la aplicación rappi no tiene buen soporte”. (Entrevistado 7, Raimond)
- ~ “No, en lo absoluto, mira la verdad es que no he visto casos de personas que las hallan apoyado en caso de algún accidente o cosas así, en caso de algún accidente mira tú te comunicas ocurrió un accidente te hacen seguimiento, pero no tengo mucha experiencia con que me ayuden a mi personalmente, me entiendes y como te digo me desperté a los 3 días después en el hospital y no sabía ni siquiera lo que había pasado, hasta ahora no logro recordar nada, ni si le escribí a soporte o no”. (Entrevistado 8, Johandrizz)

*Al preguntarles a los entrevistados sobre si consideran el trabajo de reparto como un trabajo estable, las respuestas fueron divididas, algunos consideran que si es un trabajo estable, debido a que les permite gestionar sus tiempos creando un horario que les acomode y que sea consecuente con la ganancia que generan, ya que varios mencionan que gracias a este trabajo, su sueldo termina siendo un poco más alto que el sueldo mínimo de Chile.*

- ~ “Es estable, porque te permite generar, con respecto al horario”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Sí o sea, si te dedicas a trabajar como es, me entiendes” (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “Sí, porque yo he estado estable con mi trabajo. Como te digo, tengo 6 meses acá en Chile, y los 6 meses he trabajado de esto y siempre me he mantenido bien, me he mantenido estable pues”. (Entrevistado 5, Jensen)
- ~ “Si al menos, si es estable porque tienes 3 tipos de trabajo, Uber, Pedidos Ya y Rappi. O sea hay 3 opciones y es imposible que un ser humano con 3 opciones se derrumba, si tienes la moto ya ganaste, pa nosotros tener la moto es el símbolo de ya.. no va a faltar pega, hay diferentes sushis, diferentes tiendas, hermano con una moto si usted sabe manejar y el chileno, por lo menos el chileno ve que tu entregas los pedidos hermano y ya, te agarran confianza como la puta, los chilenos, ustedes no les gusta mucho manejar”.(Entrevistado 9, Reinaldo )
- ~ “Si si, si es un trabajo estable porque por lo menos en este trabajo puedes sacar un poco más del sueldo básico que dan aquí me entiendes, por lo menos tiene sus ventajas y sus desventajas”. (Entrevistado 11, Nelson)
- ~ “Si, un trabajo estable y más que estable, es un trabajo que, o sea, tú eres tu propio jefe sabes... Tú decides si quieres salir a trabajar, si no quieres salir a trabajar ellos obviamente no te obligan me entiendes y tu cumples con el horario con el que a ti te convenga, o sea, lo mejor que te conviene a ti me entiendes”. (Entrevistado 12, Mitchel)

*Sin embargo, por otra parte, algunos entrevistados indican que el trabajo en plataformas de reparto no es estable, ya que hay días buenos y días malos, por lo tanto esta inestabilidad genera una disyuntiva de la mensualidad a ganar, por lo que deben administrar muy bien el dinero para subsistir durante el mes.*

- ~ “Mhh, No, no es estable porque hay días buenos y días malos pues y tu sales a la buena de Dios pues, ah decir bueno, hoy quiero hacer tanto, me puedo hacer tanto y de repente no haces nada, de repente no te suena la aplicación y estamos así, es un stand by de, de que si o no y así vamos pues, el día a día, como uno dice”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “No no es estable, porque no es por lo menos en el sentido que tu sepas cuanto vas a ganar mensual que sabes cómo tener un sueldo mensual, que tú ya sepas que cada 15 o cada ultimo vas a tener tanto de dinero. En la plataforma se gana más, pero, así como hay días buenos, hay días no tan buenos”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Estable no es, el ¿Por qué? Porque de pronto que tu tengas, por decir que la aplicación diaria te disponga te voy a dar 10 viajes o 15 viajes, tu dirias que es estable, yo por lo menos estoy sentado aquí, tengo como media hora y nada si me entiendes, obviamente he hecho como 8 viajes, pero es porque por decir me salió uno aquí ta, me salió otro, tu me entiendes. Pero que digamos que es estable no, porque no te da nada de seguridad, si por decir si tu no sales, no haces nada, si me entiendes, por lo menos yo vengo me vengo de allá de la estación hasta acá, pa ver si se mueve más si me entiendes”. (Entrevistado 6, Lissandro)
- ~ “Pues este, estable como tal no lo es, porque la aplicaciones tiene sus altas y sus bajas también, hay días que suena pa que usted produzca y hay días como hoy que no suena, pero se trabaja mejor como repartidor que trabajándole aquí a cualquier empleador, porque un empleador aquí usted por no tener papeles lo quiere humillar, lo trata mal o le paga como le da la gana de pagarle a uno y ya me paso cuando llegue”. (Entrevistado 7, Raimond)

- ~ “No, para nada, por ejemplo hoy tengo solamente un pedido, a veces hay a veces no hay, hay que como que administrarse bien y cuidarse en la calle”. (Entrevistado 8, Johandrizz)
- ~ “No es un trabajo estable, es un trabajo donde podemos solventar cosas nosotros las personas inmigrantes, como yo por ejemplo como venezolano yo he podido solventar claro, he podido pagar mi moto, eh tu me entiendes. Porque yo estoy aquí, pero aquí para yo arrendar tengo que usar los papeles de mi hermano y así pues. Pero todos los gastos, para comprar la moto, tuve que comprar la moto a nombre de mi hermano y así pues. Pero si se puede decir, quien se centra con esto, en realidad si, sí da. Es un trabajo donde tu trabajas 10 horitas y te aseguras 50 lucas no es malo”. (Entrevistado 10, Joel)

*En lo que respecta a aspectos positivos, entrevistados indican que uno de los puntos de vista más valorados por los repartidores es que se sienten dueños de su propio tiempo, es decir, no tienen que cumplir un horario fijo de trabajo para la empresa, algunos señalan que no tienen que trabajarle a nadie, no tienen jefe, por lo que si desean trabajar lo hacen y si no quieren, simplemente no se conectan. Además se alza como un aspecto positivo, el hecho de trabajar al aire libre y que trabajando como delivery, se gana un poco más que el sueldo mínimo.*

- ~ “Las que más me gustan es repartir, ehh a mi me gusta andar en moto, me gusta estar al aire libre, me entiendes, o sea pasar el tiempo así pues, si a veces no quiero repartir pues, no tomo turno y sé que no voy a ganar plata”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Bueno mira, uno esta en la calle, no me gusta trabajar encerrado pues me entiendes, tienes más interacción más gente, con clientes, los conoces, tienes más conocimiento, pues, me gusta porque andamos por la ciudad pues, me entiendes, uno se adapta a su zona de trabajo”. (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “Este, es, bueno lo que me agrada pues, si quiero trabajar, trabajo, si no trabajo, no trabajo”. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ “Lo que valoro más, es que uno es dueño de su propio tiempo, si me entiendes, osea en dados casos si tiene alguna emergencia, alguna diligencia que tenga que hacer o simplemente ta enfermo o algo asi por el estilo, uno no sale, pues me

entiendes, como de repente si tienes que, puedes salir en la mañana a trabajar tantas horas y en la tarde tienes otro compromiso puedes ir a ese compromiso, tu me entiendes, es diferente a un trabajo estable que en realidad tienes que cumplir un horario fijo, en dado caso si estas enfermo, tienes que llevar un justificativo médico, un reposo o algo así, me entiendes, eso es lo que en realidad se valora un poco más, que se gana un poco más de un sueldo mínimo normal, si se gana más y eso es lo que me gusta”. (Entrevistado 4, Wrannger)

~ “Si si, porque, lo que me gusta es que no tengo jefe, nadie te manda, trabajas a tu confort pues, a tu comodidad, por eso es que me gusta el trabajo”. (Entrevistado 5, Jensen)

~ “Que me gusten, que no tengo que trabajarle a nadie, si me entiendes, porque yo trabajaba en una empresa, trabajaba de ponle, salía de la casa a las 5:30 y llegaba a las 8 de la noche. Y cuanto me pagaban 450”. (Entrevistado 6, Lissandro)

~ “El tiempo, porque la disposición de tener el tiempo, pues yo dispongo de mi tiempo yo no le trabajo, no le tengo que cumplir horario a nadie, si yo ahorita me quiero ir pa la casa voy y nadie me puede decir pues que tengo que quedarme, si me enfermo me puedo quedar en mi casa acostado sin que nadie me tenga que obligar a pararme a ir a trabajar así”. (Entrevistado 7, Raimond)

~ “Lo que más valoro es el tiempo que uno dispone para hacer cualquier cosa, por ejemplo, necesito hacer una cosa a las 4 de la tarde y yo tengo la potestad , de conectarme y desconectarme cuando yo deseo, me explico” (Entrevistado 8, Johandrizz)

*Por otra parte, los aspectos negativos del trabajo de reparto, los entrevistados señalan varias aristas negativas de este trabajo, entre estos está el hecho de no poder tomarse vacaciones con sueldo y la negligente atención de los restaurantes/locales hacia los repartidores.*

- ~ “Me desagrada que, si me quiero tomar unas vacaciones, no voy a ganar plata pues. O sea, por ejemplo, me tome un mes en Colombia y me pegaron durísimo”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “porque, si tú te haces un millón de pesos o 700 mil pesos al mes, dejas de trabajar un mes, dejas de hacer esa plata, más el gasto que tu das, entonces, prácticamente se te va mucha plata. Inviertes en tu felicidad, pero pierdes un poco de tranquilidad”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “Mira, lo que más me desagrada algunas veces, son lo, la atención del restaurant hacia uno como el Ryder, pues me entiendes. No valoran el tiempo que tus ocupas, porque uno trabaja con el tiempo, mientras más rápido yo reparta, tengo más poder adquisitivo o me cae más demanda de pedidos, pues me entiendes. Pues si voy a un restaurante y el restaurante me demora 45 minutos, son 45 minutos perdidos ahí. Entonces si pierdo la orden, entonces la aplicación ya como que te aguanta un poquito, porque tu están soltando la orden, motivado a que. Entonces ese tipo de cosa hay que acomodarlas más. La integración del restaurante con el delivery, que muchas veces se molestan porque ellos están full, entonces ellos están full y uno está solicitando el pedido por que el cliente también te va a cancelar la orden, entonces todo ese tipo de problemas, lo que uno pide es más solución con los restaurantes”. (Entrevistado 2, Willmer)

*Asimismo, otros repartidores, señalan como aspectos negativos, los riesgos que deben correr en la calle, como sufrir un accidente o un robo, Además manifiestan que, en ocasiones, la aplicación los manda a retirar pedidos muy lejos y esa ida a retirar el producto no es pagada.*

- ~ “Y el resto que me desagrade es que en realidad por lo menos en moto se corre mucho peligro, en accidentes, robos, si me entiendes, la calle es un poco peligrosa. Pero claro hay que estar un poco pendiente y con cuidado”. (Entrevistado 4, Wrannger)
- ~ “que no me gustan, cuando te mandan lejos, por lo menos que estas aquí, te mandan pa estación central o por lo menos está aquí y te mandan a buscar a un pedido a la placa de Maipú, no te resulta irlo a buscar lejos, porque la ida a buscar el pedido nunca te la pagan, siempre te pagan la llevada del local al cliente, por lo

menos si tu estas aquí y te mandan a buscar pal McDonald's de allá abajo, tú vas a rodar de aquí pa allá, pero eso no te lo van a pagar, te van a pagar desde el McDonald's hasta donde esta el cliente, eso es lo que no no gusta pues". (Entrevistado 5, Jensen)

*Por último, un par de entrevistados declaran como un aspecto negativo del trabajo de reparto, el mal trato de algunos clientes hacia ellos, a veces son muy groseros y xenófobos, los califican mal por ser extranjeros, aunque estos lleguen a tiempo y entreguen el pedido de la mejor manera.*

~ “ A veces los clientes son muy groseros como uno es extranjero, lo tratan a uno mal, o lo califican a uno mal pa joderle la cuenta a uno pa que no le caigan a uno pedidos porque hay gente que es como le explico así pa que usted entienda, que son malas pues, ha si usted llegue y le entregue el pedido de la mejor manera, califica mal por ser un extranjero”. (Entrevistado 7, Raimond)

~ “Las cosas que no me gustan, que me desagradan por ejemplo uber, cuando uno tiene alguna falla mínima, ellos están ahí como dicen ustedes al tiro para castigarte, ponerte la cuenta lenta, que no te suene mucho pedido, te perjudican, pero en el momento que tienes un problema, no te responden inmediatamente, yo por ejemplo hace poco fui a llevar un pedido y donde me arroja el punto de entrega, no estaba la persona allí y me estaba llamando que era hacia otra parte como 6 kilómetros más lejos y yo empecé a tratar de comunicarme con soporte, llamaba, llamaba escribía y todo y nunca me respondieron, entonces si yo no terminaba esa entrega, me perjudicaba porque de pronto no me mandaban pedidos, la cuenta se me ponía muy lenta, no me sonaba, entonces había que llevarlo allá si o si porque no había manera de notificar eso, aparte de que es muy riesgoso porque no sabes si te están queriendo robar o sacando del lugar, si me entiendes, entonces como tu le explicas a soporte, mira sabes que yo fui a entregar eso para allá y no pude, me robaron allá, ustedes tienen alguna manera de ayudar o apoyarme y me dicen no porque ese no es el punto de entrega, estaba fuera de la ruta entonces no te podemos ayudar, entonces yo pienso que no me gusta eso y hay veces que pagan los pedidos muy mal. (Entrevistado 8, Johandrizz)

- ~ “Las cosas que no me gustan ehh, la noche, manejar de noche, o sea es lo que más me da miedo a veces”. (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ “La que más me desagrada, bueno como todos es que la gente son un poco groseros, poco educados, que tú llegas “Hola buenas tardes” y no te responden, te ven mal, te tratan mal”. (Entrevistado 12, Mitchel)

### **7.1.3 Dimensión Seguridad en las Calles**

*De acuerdo con las respuestas de los repartidores entrevistados, han aumentado mucho los robos, algunos señalan no haber sufrido robos, pero si han sabido de compañeros que han pasado por esta situación. Además, comentan en reiteradas ocasiones que, sobre todo de noche, hay comunas muy peligrosas en las cuales no se ve nada, por lo que a veces optan por andar en parejas en las motos, para evitar ser asaltados. Entrevistados indican reciben pedidos falsos y cuando estos van a realizar la entrega, hay grupos de personas que están a la espera para robarles sus pertenencias.*

- ~ “Pues mira la verdad, desde que yo llegue a Santiago de Chile, me pareció una ciudad muy tranquila, han aumentado muchos los robos, he tenido compañeros que les han robado sus motos y hay lugares más conflictivos que otros lugares las poblaciones, sobre todo pa la villa san Luis de Maipú, Pudahuel norte, Cerro Navia”. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ “no robos, pero si compañeros han sido robados. Y si es peligroso pues porque uno anda en la noche como te digo y de repente hay comunas que son peligrosas”. (Entrevistado 2, Willmer)
- ~ “Ehh, bueno si algunas zonas son peligrosas y a veces hay personas que yo les escribo y les digo que, que salgan anteriormente, para yo llegar, bajar el pedido e irme de una vez. Cuando he estado esperando mucho, porque veces uno tarda a veces, hasta 5, 10 minutos, 15 minutos esperando a una persona y tardan mucho para salir, por lo menos en pedro Aguirre, en Cerrillos, este, que son lados peligrosos que ya uno sabe pues, me entiendes, barrio chino, pa allá pa los lados de lo espejo y así muchas cosas que ya uno conoce aquí pues”. (Entrevistado 3, Jeikinson)

- ~ “he tenido amigos que si los han intentado robar, a una amiga la intentaron robar que también trabaja de delivery”. (Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ “Eso fue por 3 poniente, por debajo de Maipu, entonces en la noche la intentaron robar, ella entrego un pedido y salieron unos hombres de una casa, pero ella los agarro a cascacos y safo, como que salio la gente, agarro la moto y se fue. Claro no entrego el pedido, me imagino que eran ellos mismos que habían hecho el pedido no sé”. (Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ “el otro día en la noche estaba bueno, pero andaba con un amigo, andábamos los dos en la moto pues y si me fui, pero habían calles marica que tu no ves nada, nada y oscuras, si me entiendes, si uno anda solo te sale alguien y que puedes hacer tu”.(Entrevistado 6, Lissandro)
- ~ “A veces andamos de a dos, más que todo sábado y domingo”. (Entrevistado 6, Lissandro)
- ~ “No, soy arisco, pero he tenido cualquier cantidad de miedo porque a veces estoy trabajando a las 12-1 y en Cerro Navia hermano eso es un planeta de zombies, eso es puro pastero, como tu entregas así tranquilo donde no hay luz, ahí me sentí incomodo, por lo menos, Cerro Navia es de las zonas que yo más respeto en Chile, Cerro Navia, Pudahuel y estación Central, no me manden que no, no voy pa allá, puro Maipú, Maipú, Maipú, pero el resto no me ha pasado nada así con ningún intento de robo ni nada, solo lo que te conté el día ese no más”. (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ “y aquí, pa tu ser delivery te voy a dar nada más este consejo, pa tu ser delivery vas 50 y 50 hermano, saliendo de tu casa, no sabes si regresas, tienes que cuidarte y ver, no es fácil hermano”. (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ “Si, aquí en esta zona de Maipú si, aquí obviamente, como te digo, como yo he estado trabajando por aquí ya tu sabes las zonas que más o menos tienes que tener cuidado, a las zonas que vas con más confianza me entiendes, pero siempre se oyen casos que se roban una moto, que roban a un repartidor, que le robaron el teléfono,

que lo estaban esperando, porque aquí hacen pedidos falsos, por lo menos te hacen un pedido y te mandan pa llevarlos por ahí por Pudahuel y como tu llevas el pedido y te están esperando ahí pa' robarte. Como uno más o menos conoce la zona... así pues". (Entrevistado 12, Mitchel)

*Por otra parte, algunos de los repartidores entrevistados, señalan que, si han sufrido robos o pasado por situaciones de peligro durante su trabajo como repartidor, uno de estos advierte que le propinaron una puñalada para robarle su moto, mientras que otro repartidor le lanzaron un auto encima para poder asaltarlo, sin embargo, pudo escapar. Asimismo, uno de los entrevistados señala haber zafado de robos en dos ocasiones, la primera vez intentaron bajarse de un auto a robarle la moto y los evadió y la segunda vez le intentaron robar el teléfono, pero el repartidor alcanzó a evitarlo sacándole la mano a la persona con la intención.*

~ “Si, eso es normal, ya eso es trabajo de rutina que uno tiene que andar pendiente, a mí me dieron una puñala’ sabes por eso”. (Entrevistado 7, Raimond)

~ “ Eso fue pa’ por la estrella, pa allá pa’ aquel lado de Pudahuel, fui a dejar un pedido y cuando voy a entregar el pedido, habían dos carajitos esperándome pa robarme la moto y me dieron un puñalada”. (Entrevistado 7, Raimond)

~ “ Si el año pasado en Pudahuel, cerca de Oscar Bonilla hay un pasaje que se llama dragma griego, en dragma griego estaba yo, yo pase y no había ningún carro nada y de repente cuando estoy como a 10 metros de mi casa que me habrá mi mujer la puerta para entrar porque yo le aviso cuando voy entonces ella ya tiene el portón abierto para yo pasar, bueno me salió un carro no se de donde, lo vi por el retrovisor y me quite del medio del pasaje y el loco me choco, me lanzo el carro encima me choco , me pegue contra unas matas que habían y arrastre los pies, no me caí gracias a Dios y luego me choco nuevamente, por suerte no me caí, me pegué contra una casa y cuando se pararon yo estaba montado en la moto y arranque hacia otra parte, entonces desde ese momento he andado con más precaución”. (Entrevistado 8, Johandrizz)

~ “Sí, me han intentado robar dos veces”.(Entrevistado 10, Joel)

- ~ “pues por ahí por los lados de los mares, una vez intentaron bajarse de un carro y quitarme la moto, yo lo que hice fue evadirlos, como se dice pues salvarme de eso. Y este la otra vez fue, en un lugar que le llaman el barrio chino, ahí también, me intentaron sacar el teléfono y logre sacarle la mano a la persona”. (Entrevistado 10, Joel)

#### **7.1.4 Dimensión Organizaciones de trabajo de reparto**

*En relación a las organizaciones de trabajadores de reparto, algunos entrevistados forman parte de la organización “Defensa Motorizada” la cual tiene como objetivo principal la recuperación de motos robadas, además si un repartidor sufre un accidente, ellos se encargan de realizar colectas para ayudarlo, asimismo, publican información sobre gente que anda robando y sobre motos robadas.*

- ~ Sí, creo que la más grande que tenemos se llama defensa motorizada, ahí ayudan a recuperar motos robadas, si un rider sufre algún accidente de tránsito fuerte ellos se encargan de pedir para colaborarle. Ellos mandaron una solicitud mediante Instagram, para quien se quería unir a la causa pues, para apoyar, para ser apoyado si tiene algún accidente, yo me ingrese en defensa motorizada. (Entrevistado 1, Deyfren)
- ~ Yo estoy metido en unos grupos, Defensa motorizada, que sigo por Instagram y siempre ando pendiente ahí de las cosas que sacan, por lómenos la gente que anda robando y siempre pendiente de las motos que a veces salen por ahí que son robadas, pa ver si uno la ve por ahí uno lo puede notificar pues, claro porque es una ayuda para ambos. (Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ Organizaciones sí, no formo, pero si conozco. Si hay varios grupos organizados donde este, te dicen todo lo que pasa, lo que está pasando, donde se roban las motos y así pues. (Entrevistado 10, Joel)
- ~ Ellos recuperan las motos que se roban, porlomenos los compañeros, reportan las motos, mira me robaron tal moto, o ellos aveces hacen reuniones motorizadas, pero eso es para la parte de arriba de providencia de esos lados, y realmente yo

trabajo puro aquí en maipu pues, Maipu, Cerrilos y lo Espejo. (Entrevistado 3, Jeikinson)

*Algunos repartidores, cuentan haber participado en recuperaciones de motos robadas, indican que en primer lugar se junta un grupo grande de repartidores, luego ubican la moto por GPS, después llaman a carabineros, los cuales nunca llegan y finalmente van ellos por sus propios medios a recuperar la moto robada.*

~ Pues, he ido, gracias a Dios a salido todo bien y se ha recuperado lo que se ha tenido que recuperar. Una vez me toco ir al barrio chino, un barrio muy peligroso, roban mucho. (Entrevistado 1, Deyfren)

¿y cómo funciona el proceso de rescate?

~ Se junta un grupo grande, y se va a rescatar la moto por via gps, si la moto no tiene gps no hay como localizarla. Ahí se llama a carabineros, algunas veces van cuando hay pruebas y gps ellos van. Porque hay veces que nos ignoran por completo. (Entrevistado 1, Deyfren)

~ La ubicamos por el GPS, pedimos respuesta a carabineros y como carabineros nunca nos ayudan vamos nosotros por nuestros medios, llegamos a la casa que nos marca el GPS a recuperar la moto. (Entrevistado 10, Joel)

*Por otra parte, algunos repartidores señalan pertenecer a grupos de whatsapp formados entre compañeros de delivery, en los cuales se comunican ante cualquier eventualidad, por ejemplo si algún repartidor se queda varado sin gasolina o sufre un accidente van a socorrerlo. Además, entrevistados manifiestan formar parte de la organización “Rappitenderos de Chile” o “Repartidores Chile”, en la cual responden dudas sobre el funcionamiento de la aplicación, avisan sobre puntos de control policial, para que los policías no les quiten las motos y también reportan a los locales xenofóbicos.*

~ No bueno, los grupos normal, se lo forma uno aquí como compañeros pues, de whatsapp. Como siempre estamos aquí, normalmente los mismos entonces, los de

pedidos ya tienen su grupito por decirlo así, los de uber, tu me entiendes. Entre todos nos comunicamos por cualquier eventualidad. (Entrevistado 2, Willmer)

~ Si en Facebook estoy en uno que se llama rappideros de Chile y el otro es repartidores de Justos en Chile se llama. (Entrevistado 4, Wrangger)

¿Con ellos te comunicas?

~ Si claro, en el caso de alguna duda que uno tenga, no se de repente, si la cuenta no suena bien, o alguna pregunta que uno tenga, uno les escribe y ellos le responden. (Entrevistado 4, Wrangger)

~ No no, mucho que de aquí hay bastantes grupos, pero a mí no me gusta que me metan en nada de eso, pero si hay, hay varios que tienen sus grupos de 20 a 30 personas, ¿Por qué? Tienen los grupos por el motivo de que si pasa algo, se comunican por el grupo. Por ejemplo, no me quede por aquí sin gasolina, escriben por el grupo pues quien puede acercarse a ayudarlo, pero a mí no me gusta meterme en nada de eso (Entrevistado 5, Jensen)

~ Formo parte de repartidores chile, una vaina así (Entrevistado 7, Raimond)

~ Te avisa sobre los partes que hay por ahí, pa que no te quiten la moto los policías, como no hemos tenido papeles pa poder sacar licencia, pues estamos escondiéndonos como dicen y no es porque uno quiera sino que los que no tenemos papeles estamos cagados. (Entrevistado 7, Raimond)

~ estoy en algunos grupos de Facebook pero simplemente pasan información (Entrevistado 8, Johandrizz)

~ Ahí por ejemplo si alguien necesita algún apoyo, se le pincho una llanta, necesita que lo apoyen para terminar ese pedido, se le presta el apoyo, (Entrevistado 8, Johandrizz)

~ Si, soy perteneciente a los riders, estos son mis hermanos, tengo como 4 que son la lealtad en el sentido que yo me quedo varado pa la chucha 10 kilometros y yo los llamo y me van y me buscan hermano, esos son como dices tu mis riders, pero son de confianza mía, yo les puedo dar la moto mía, toma echa gasolina, son de confianza. (Entrevistado 9, Reinaldo)

¿Se ayudan mutuamente?

- ~ Claro, porque estamos en otro país, me entiendes y eso significa a nosotros ya ayuda segura porque , Venezuela es Venezuela, ese es nuestro país, allá mandamos nosotros, aquí no, aquí ayuda es ayuda, por lo menos en estos días me quede sin gasolina en Pudahuel y los panas me rescataron rápido pues, Pudahuel es caliente mano, eso es peligroso (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ Si si tenemos grupos, claro, porsiacaso como te dije, es por ayudarnos, si alguno ni dios lo quiera, por lo menos a el le ocurrió un accidente, mira estoy en tal sitio aquí, el manda su ubicación y todos vamos, me entiendes, depende lo que pase, porque por lómenos tengo compañeros que si le han pasado, que le han robado su teléfono, me entiendes, entonces por el mismo grupo, ahí tu tienes tu señal gps, tu te metes por ahí y aparecemos por lómenos donde esta cada uno, ahí te aparece me entiendes, pa eso tenemos el grupo pues, por lómenos algún problema, se le bajo su llanta, se le partio su cadena o algo asi, no me quede en tal sitio, el escribe por el grupo y van a auxiliarlo, cualquier cosa. (Entrevistado 11, Nelson)
- ~ Que es el rider que tiene un grupo por Instagram que ahí por lo menos si depende de las motos que roban, tú reportas o no solamente eso, de repente un restaurante, un pedido, porque se ha visto restaurantes que son xenofóbicos sabes, entonces te responden mal y tu los grabas (Entrevistado 12, Mitchel)

*A la hora de preguntarle a los entrevistados sobre su participación en manifestaciones como marchas o desconexiones masivas, la mayoría contesto que no ha participado en este tipo de manifestaciones, algunos señalan que es perder el tiempo, porque necesitan trabajar al día a día para subsistir, el arriendo no falla y paralizarse 1 o 2 días es perdida. Mientras que otros sostienen que no participan debido a que pueden meterse los policías a la marcha y atraparlos, la mayoría no cuenta con papeles, entonces, para que se van a meter en más problemas, si ya están bastante complicados*

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

- ~ No, nada de eso. He escuchado que han existido, yo no he tenido la oportunidad de ir a alguna. Los he escuchado que los de pedidos ya se han paralizado pero como yo no trabajo en esa plataforma, entonces no me someto a ese tipo de paro masivo. (Entrevistado 2, Willmer)

- ~ Nada de eso porque sinceramente yo pienso que, que eso es como perder el tiempo porque si yo no salgo el día a día, yo no voy a comer, no gano, entonces yo prefiero trabajar que estar metido en esas cosas, que es totalmente uno se beneficia pues, La moto es mía pues, mi trabajo es lo que yo hago, pues y nadie me da nada.(Entrevistado 3, Jeikinson)
- ~ Hasta ahora no, es que llevo pocos meses aquí pues.(Entrevistado 4, Wrangger)
- ~ No nunca, nunca he participado en nada de eso. (Entrevistado 5, Jensen)
- ~ No nada de eso, lo del primero de mayo allá en la estación central cuando estaban quemando todo eso ahí estuve viendo(Entrevistado 6, Lissandro)

¿Pero no fuiste?

- ~ No no no, me llegan a coger ahí y mejor dicho. (Entrevistado 6, Lissandro)
- ~ No no, eso no va conmigo.(Entrevistado 7, Raimond)

¿Por qué no?

- ~ Porque son problemas, claro, imagínate va uno pa una marcha pues y se meten los policías y lo agarran a uno, si no tengo papeles, menos me los van a dejar con esa mancha, entonces pa que meterse uno más en problemas, si esta bien aproblemado por no tener papeles.(Entrevistado 7, Raimond)
- ~ Porque no necesitamos, aquí lo que necesitamos es que suene la aplicación, que vamos a hacer nosotros protestando si el día corre, el arriendo no nos falla hermano, claro, tienes que entender eso, aquí nosotros paralizarnos, 2 o 3 días es perdida (Entrevistado 9, Reinaldo)
- ~ No, en marchas no.(Entrevistado 10, Joel)
- ~ No nada de eso, nunca me he parado porque, tu te pones a ver y ahorita como estamos las cosas, tu te paras un día y ya eso es perdida pa ti, porque ya tu estas generando gastos, me entiendes, un día parado ya es un gasto que tu tienes, entonces pa eso, trabajar y trabajar, mientras uno más trabaje, mejor mano. (Entrevistado 11, Nelson)

*Por otra parte, uno de los entrevistados declara haber participado en una marcha por el bajo costo de los pedidos, durante la cual los repartidores no se conectaron, la gente que hacia pedidos no los recibía, porque no había repartidores activos. En esa misma línea, otro entrevistado señala haber participado en una desconexión masiva, apoyando la causa, debido a que han bajado mucho los precios, indica que se coordinan por WhatsApp, no obstante, es difícil, porque hay mucho indocumentado que necesita trabajar.*

~ Una única vez que trabajé, que trabajaba con pedidos ya, que fue la primera vez que trabajaba con esa aplicación y si, hicieron una marcha masiva por el bajo costo de los pedidos. (Entrevistado 12, Mitchel)

¿Hace cuánto?

~ Eso fue hace mas o menos como un año, año y medio, dos años. (Entrevistado 12, Mitchel)

~ Que bajaron el costo de los precios en envío, entonces obviamente ya tu estás acostumbrados a un costo de un pedido y te lo bajan entonces te cambia totalmente la situación me entiendes. (Entrevistado 12, Mitchel)

Ya... ahí fuiste a la marcha

~ Si (Entrevistado 12, Mitchel)

~ obviamente en ese momento los repartidores mismos no se conectaban a la aplicación, la gente que hacía pedidos no recibía los pedidos porque no había repartidores activos.(Entrevistado 12, Mitchel)

~ Directamente no he ido a marchar, pero si me he desconectado de la aplicación apoyando las causa pues, han bajado mucho las tarifas, están muy bajas. (Entrevistado 1, Deyfren)

¿Y cómo se coordinan?

~ Por whatsapp, dicen por ejemplo el día 18 no vamos a trabajar Y el día 18 no trabajamos. Hay mucha gente con necesidad, hay mucho indocumentado trabajando en la aplicación, entonces ellos trabajan por lo que sea, no consiguen trabajo y necesitan trabajar. Entonces es muy difícil por ejemplo acá en Maipú, la unión de ese gremio, pa Santiago centro es más fácil o providencia, los que

trabajan pa esos lados todos tienen sus papeles y una forma de organizarse mucho más fácil. (Entrevistado 1, Deyfren)

## **7.2 Discusión**

El presente apartado, despliega un análisis y discusión a partir del proceso descriptivo de los datos, realizado en la sección anterior.

### **7.2.1 Dimensión Condiciones laborales en pandemia con/sin restricciones sanitarias**

A partir de lo que plantean los entrevistados con respecto al periodo de pandemia, es posible observar, la confirmación de hallazgos revelados por la OIT (2020), la cual plantea que el trabajo en plataformas, ha tenido un explosivo aumento durante esta pandemia, especialmente migrantes, los cuales constituyen el 100% de la muestra de la presente investigación.

Con respecto al periodo de cuarentena total es necesario resaltar el hecho de que en este punto de la pandemia los repartidores adquirieron un rol esencial en la sociedad, por su rol en la provisión de servicios básicos, en este contexto, los entrevistados señalan que ese periodo fue muy bueno para ellos, ganaban mucho más que en la actualidad (sin restricciones sanitarias).

En ese sentido es posible apreciar que, durante el periodo de pandemia con restricciones sanitarias, los repartidores estaban más expuestos al virus, puesto que, la naturaleza de su trabajo es justamente contraria al distanciamiento social, pues son quienes tienen contacto directo con espacios públicos y privados. No obstante, las respuestas de los entrevistados, dejan entrever que, si bien están conscientes de que estaban tomando riesgos de contraer el virus, pareciera no importarles, pues, estaban ganando más dinero.

Ahora, en relación a los elementos de seguridad para trabajar en pandemia, tales como mascarilla y alcohol gel, en general, los repartidores indican que estos fueron provistos por las empresas de reparto, sin embargo, dos de los entrevistados, señalaron que no recibieron estos elementos de seguridad. El primero de ellos, declara no haberlos recibido porque la cuenta que utiliza, no es suya, la arrienda.

~ “yo pago un arriendo semanal, tengo que dar algo semanal, lo que él me pida pues, pero si fuera mía, no pagaría nada.” (Entrevistado 5, Jensen)

Este fenómeno, es importante, debido a que el arriendo de cuentas tiene implicancias negativas en las condiciones laborales del individuo, al tener que pagar un arriendo semanal por utilizar la cuenta para trabajar, su trabajo pierde estabilidad, ya que para ganar lo necesario para subsistir, necesita trabajar más horas que los repartidores que si tienen cuenta propia, lo cual tendría como consecuencia, la profundización de la situación precaria del repartidor. Ahora, cabe destacar que si bien, este individuo es el único que arrienda cuentas en la presente investigación, este es un fenómeno generalizado en el rubro, bastantes repartidores se ven en la obligación de arrendar cuentas para trabajar, principalmente por no tener regularizada su condición migratoria.

Por otra parte, el otro entrevistado que no recibió los elementos para la prevención del virus, señala que la razón de esto, es que el trabajo en aplicaciones de reparto es personal, los elementos de prevención los tiene que comprar el individuo porque es bajo su propia responsabilidad, resalta el sentido individual del trabajo de reparto. De acuerdo a lo observado en las declaraciones del entrevistado, pareciera no sorprenderle el hecho de que por sus propios medios tenga que costear los elementos de prevención, pues, considera el trabajo en plataformas como un trabajo personal, están acostumbrados a pagar bencina, costear la mantención de la moto, la ida a buscar el pedido, en ese sentido, no le sorprende.

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, el periodo de pandemia sin restricciones sanitarias, se ha caracterizado por una baja en la demanda de pedidos con respecto al periodo de cuarentena. Los repartidores pasan más tiempo parados que repartiendo, indican que a veces pasan 1 o 2 horas sin hacer nada. En este punto, se confirman hallazgos, revelados por De Stefano (2016), los repartidores, son retribuidos por su trabajo, solo en los momentos en que trabajan para el cliente. Relacionado a esto, Aguiar (2010) plantea que la eliminación de los tiempos muertos, se alza como un elemento central en las transformaciones del trabajo asociadas a la precarización del empleo. En ese sentido, durante el periodo de pandemia sin restricciones, los repartidores trabajan las mismas horas que durante la cuarentena total, no obstante, en el periodo sin restricciones, aumentaron los tiempos muertos, los cuales, tal como se mencionó anteriormente, no son retribuidos.

En relación a la duración de la jornada de trabajo de los trabajadores de reparto, es posible sostener que esta es bastante extensa, 12 horas diarias en promedio durante todos los días de la semana, entrevistados señalan trabajar todos los días, es decir, de lunes a lunes. Estas jornadas, están bastante por sobre las recomendaciones generales de la OIT, que plantea jornadas de 8 y 48 horas diarias y a las semanas, respectivamente. Lo cual, es posible relacionar como elemento constitutivo de una situación laboral precaria.

Estudios previos, indican que la variación de los ingresos que perciben los repartidores de plataformas ha intensificado la precariedad de su situación, dado que, gran parte de estos trabajadores no ha accedido a los beneficios financieros entregados por el gobierno (Gutiérrez y Atzeni,2021). Estos hallazgos, en parte son confirmados por los entrevistados, ya que la mayoría de los entrevistados, no recibió ningún beneficio principalmente por su situación migratoria.

Ahora, si bien algunos elementos mostrados anteriormente, indicarían un empeoramiento de sus condiciones laborales y en consecuencia una profundización de su situación precaria, de acuerdo a lo señalado por los entrevistados esto no fue así, dado que, durante este periodo su situación mejoro, al menos en un sentido de estabilidad económica, tal como se mencionó anteriormente, a los repartidores pareció no importarles la exposición al virus, debido a que al haber más demanda, estaban ganando más dinero.

### **7.2.2 Dimensión aspectos positivos/negativos del trabajo en plataformas de reparto**

En primer lugar, se esbozarán, los aspectos positivos del trabajo de delivery a partir de lo que plantean los entrevistados. Estos, resaltan 3 aspectos positivos del trabajo en plataformas de delivery, dentro de los que se encuentran, la flexibilidad horaria, la efectiva comunicación con las empresas y el hecho de que trabajando como delivery, se gana más que el sueldo mínimo en Chile.

Con respecto a la Flexibilidad horaria, es posible sostener que este elemento se alza como el más valorado por los trabajadores de reparto, en sus palabras, señalan ser dueños de sus propios tiempos, debido a que tienen la potestad de conectarse y desconectarse, cuando ellos lo deseen. Incluso algunos, señalan ser su propio jefe, nadie los manda y no

tienen que trabajarle a nadie. En este punto, es posible observar, el efectivo trabajo que cumplen las narrativas utilizadas por las empresas de plataformas, las cuales realizan atributos como la posibilidad de “ser su propio jefe”, tener autonomía para definir los horarios y generar ingresos de manera entretenida (Manríquez, 2019)

La efectiva comunicación con las empresas, se alza como otro de los aspectos positivos señalado por algunos entrevistados, los cuales indican que la comunicación con soporte es bastante buena, en el sentido de cuando hay problemas con una orden, la empresa está dispuesta a ayudar o cancelar el pedido, declaran que la empresa los respalda, siempre que lo solicitado, sea acorde a lo estipulado en la guía de soporte.

Por otra parte, otro aspecto positivo revelado a partir de las respuestas de los entrevistados, es el hecho de que, trabajando en plataformas de reparto, se gana más que el sueldo mínimo en Chile, en ese sentido, el trabajo de reparto se alza como una de las mejores opciones de trabajo para los indocumentados, debido a que, en ese contexto, algunos empleadores, suelen aprovecharse de su situación, tratándolos mal, pagándoles mal, etc. De hecho, uno de los entrevistados señala que trabajo sin contrato y finalmente no le pagaron.

Mientras que, dando paso a los aspectos negativos del trabajo de reparto, los entrevistados resaltan diferentes aspectos negativos del trabajo en plataformas de reparto, el primero a desglosar, refiere al nulo respaldo en caso de accidente o inconveniente en las calles, por parte de las empresas. Algunos entrevistados declaran que las empresas no los respaldan en caso de que sufran un accidente, obligándoles incluso a entregar el pedido aun hayan sufrido un inconveniente mayor, este hecho da cuenta de la lejanía entre la empresa y la realidad que viven los repartidores en las calles, en ese sentido, el respaldo, que otorgan las empresas a sus trabajadores, son solo gestiones virtuales, no hay respaldo en terreno.

En segundo lugar, también se evidencia como aspecto negativo, la inestabilidad en la demanda de pedidos, entrevistados indican que la aplicación no es estable, dado que hay días buenos y días malos, es decir, que las aplicaciones tienen sus altos y bajos. A partir de las respuestas de los entrevistados, se deja entrever el sentido de frustración al no siempre poder generar lo pretendido. En torno a este punto, es posible establecer una relación con respecto a lo que señala Aguiar (2010) el cual determina la inestabilidad del trabajo, como elemento constitutivo de precariedad.

Continuando con los aspectos negativos, entrevistados señalan que, en ocasiones, la plataforma les asigna pedidos que están muy lejos de su ubicación, asimismo, también resaltan como aspecto negativo, el hecho de que esta ida a buscar el pedido no es pagada, aunque el lugar este apartado. Finalmente, otro aspecto que se alza como negativo, es el mal trato recibido por algunos clientes, los cuales los califican mal solo por ser extranjeros.

En relación a los aspectos negativos mencionados en el párrafo anterior, estos dan cuenta de las problemáticas que surgen al trabajar con plataformas de reparto, controladas por la que se ha denominado “Gestión algorítmica”. En ocasiones, la implementación automática de decisiones sin supervisión humana, genera este tipo de problemas, enviando al repartidor a un lugar que no corresponde.

En esa misma línea, tal como señala Todolí (2015) a través de la gestión algorítmica, las empresas utilizan las evaluaciones de los clientes para tomar decisiones sobre los repartidores. Esto es importante, porque genera un efecto negativo en el trabajo de los repartidores. En el sentido, de que no son escuchados por la empresa, solo son utilizadas las respuestas de los clientes sobre su trabajo, si estos los califican mal, el repartidor no tiene como demostrar lo contrario, de hecho, ni siquiera tienen la posibilidad de intentarlo.

- ~ “Las cosas que no me gustan, que me desagradan por ejemplo Uber, cuando uno tiene alguna falla mínima, ellos están ahí como dicen ustedes al tiro para castigarte, ponerte la cuenta lenta, que no te suene mucho pedido, te perjudican” (Entrevistado 8, Johandrizz)
- ~ “A veces los clientes son muy groseros como uno es extranjero, lo tratan a uno mal, o lo califican a uno mal pa joderle la cuenta” (Entrevistado 7, Raimond)

A partir de las declaraciones de los entrevistados, es posible señalar que la gestión algorítmica, produce cierta lejanía, entre el repartidor y la empresa. Debido a que esta última, solo toma en cuenta, las evaluaciones de los clientes. Por ejemplo, el caso del repartidor que fue evaluado mal, solo por ser extranjero. Da cuenta de lo lamentable, que puede ser que la empresa no tome en cuenta las opiniones del repartidor, claramente no está bien que el repartidor sea mal evaluado por su condición de extranjero, sin embargo, a la empresa solo le importa la evaluación del cliente, no le interesa el contexto completo.

A modo de cierre, de la discusión de esta dimensión, teniendo en cuenta, los aspectos positivos y negativos del trabajo de reparto mencionados anteriormente, es posible sostener que los repartidores experimentan una Flexiprecarización Aguiar (2010), debido a que por un lado gozan de flexibilidad laboral, así como a su vez experimentan elementos constitutivos de precarización laboral, marcada por la inestabilidad que implica trabajar como repartidor de plataformas de reparto.

### **7.2.3 Dimensión seguridad en las calles**

Durante esta nueva realidad marcada por la pandemia y los confinamientos, los repartidores adquirieron un rol clave en la sociedad chilena, debido a que se convirtieron en los encargados de la “última milla”. No obstante, este importante rol, trajo consigo el aumento de robos con violencia hacia los repartidores, les quitan motos y celulares (Velasquez,2020). En ese sentido, es posible señalar que esta nueva realidad, a traído de la mano el aumento de la inseguridad en las calles.

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados, han aumentado mucho los robos, ahora, si bien algunos entrevistados indican, no haber sufrido robos ni pasado por situaciones peligrosas, las respuestas de los entrevistados, dan a entender que están conscientes del peligro en la calle. Algunos de ellos, tienen amigos repartidores que les han robado, otros, han sentido el miedo repartiendo en comunas y oscuras, incluso uno de los entrevistados señala:

~ “pa tu ser delivery vas 50 y 50 hermano, saliendo de tu casa, no sabes si regresas, tienes que cuidarte y ver, no es fácil hermano”. (Entrevistado 9, Reinaldo)

Este crudo extracto de una de las entrevistas realizadas, da cuenta de lo peligroso que es trabajar como repartidor, debido a las altas probabilidades de sufrir algún robo o accidente.

Por otra parte, algunos entrevistados si vivieron en primera persona, intentos de asalto y situaciones peligrosas en su quehacer como repartidor, incluso uno de los entrevistados, recibió una puñalada. Estos dan cuenta, de que, es parte de su rutina tener que andar pendientes en las calles, para evitar sufrir algún robo.

Considerando lo anterior, es posible señalar que los entrevistados confirman lo señalado por Gutiérrez y Atzeni (2021), quienes declaran que, las calles de la capital se han tornado más peligrosas durante la pandemia, son frecuentes las historias de pedidos falsos que terminan en robos con violencia.

Finalmente, con respecto a la respuesta de las empresas, cuando un repartidor sufre algún robo o pasa por una situación compleja en la calle, esta es nula, es decir, no hay respuesta, dado que la ausencia de un vínculo de dependencia formal, ha justificado que las plataformas se desentiendan de los asaltos y fraudes. Según Gutiérrez y Atzeni (2021) si los repartidores pierden su vehículo o sufren lesiones, deben costear los gastos asociados con sus propios recursos, incluso el valor del producto robado es descontado de sus cuentas.

#### **7.2.4 Dimensión Organizaciones de trabajo de reparto**

A partir de las declaraciones de los entrevistados, en relación a las organizaciones de trabajo de reparto, o expresiones de resistencia. Fue posible identificar 3 formas de organización o grupos de repartidores. Entre los cuales se encuentra, en primer lugar, “Defensa Motorizada”, en segundo lugar, “Repartidores Chile” y por ultimo grupos de WhatsApp y Facebook de repartidores, los cuales no siempre tienen nombre, pero si una función, ayudarse entre pares.

Tal como se mencionó anteriormente, ha habido un aumento de los robos durante el periodo de pandemia, en este contexto es que emerge el grupo llamado “Defensa Motorizada”, como respuesta a los asaltos a repartidores y a la nula respuesta de los organismos institucionales, para prestar ayuda a las víctimas de estos delitos. En ese sentido, se confirma lo expuesto por Gutierrez y Atzeni (2021), es decir, que el aumento de la inseguridad durante la pandemia, ha favorecido el desarrollo de esta forma de solidaridad, los repartidores están más unidos por la inseguridad en las calles, se han recuperado motos, indica un repartidor.

Por otra parte, se alza otra forma de organización, referida principalmente a grupos de WhatsApp y Facebook, de trabajadores de reparto. En los cuales se comunican ante cualquier eventualidad negativa y se prestan ayuda entre repartidores. Atzeni (2017) sostiene que el hecho de que el trabajo es una acción colectiva, que implica que los trabajadores realicen una actividad en conjunto, genera un sentido de dependencia mutua y una necesidad de apoyo: una forma de solidaridad no activada.

Con respecto a lo anterior, relacionando lo señalado por Gutierrez y Atzeni (2021) y lo declarado por los entrevistados de esta investigación, es posible sostener que las redes entre repartidores son densas y cumplen un rol fundamental, para la permanencia en este trabajo. Estas redes se tejen en las calles, lugares de espera, grupos de Facebook y WhatsApp, y permiten a los repartidores desahogarse, informarse de los riesgos, aprender a burlar exigencias de las plataformas, protegerse, entre otras cosas

Asimismo, es factible relacionar el tipo de agrupación, presentada anteriormente con lo expuesto por Tassinari y Maccarrone (2020) los cuales observaron que la organización de trabajadores de reparto, se ancla en la solidaridad generada entre ellos en los distintos lugares de la ciudad donde se encuentran y comunican, lo que a su vez proporcionaría un sello especial a estos colectivos de trabajadores, más representativos que los sindicatos tradicionales e institucionalizados.

Continuando, con las formas de organización de trabajadores de reparto, algunos entrevistados, declararon pertenecer a la organización “Repartidores Chile”, la cual cumple la función de, ayudar a repartidores que tienen problemas con la plataforma y advertir a los repartidores, sobre puntos de control policial, para que no les quiten las motos, esto, considerando que gran parte de los trabajadores de reparto, se encuentra de manera ilegal en el País.

A partir de las respuestas de los entrevistados, es posible observar, que ninguno hablo ni señalo la organización “Riders Unidos Ya”. En ese sentido, se alzan un par de elementos, que podrían explicar esto, en primer lugar, la investigación fue realizada en el sector poniente de Santiago, según respuestas de los entrevistados, señalan que, en este sector de la capital, se concentran los repartidores indocumentados. En esta línea, difícilmente, repartidores indocumentados, van a interesarse por luchar para conseguir que las empresas, reconozcan la relación de dependencia existente. Los repartidores sin papeles, utilizan los grupos, principalmente para evitar controles policiales y robos.

Dando paso a expresiones concretas de resistencia, como marchas o desconexiones masivas. fue posible observar que la mayoría de los entrevistados, declararon no haber participado ni en marchas ni desconexiones masivas. Entre las causas de esta negativa, los entrevistados señalan dos puntos importantes, que, en parte, explican esta baja participación en manifestaciones. En primer lugar, algunos de los entrevistados,

consideran que participar en estas manifestaciones es perder el tiempo, esto porque viven al día a día, es decir, necesitan trabajar a diario para subsistir, el pago de arriendo no espera, entonces, paralizarse no es una opción.

En segundo lugar, otro punto que explica, la negativa de los entrevistados a participar en manifestaciones, se relaciona directamente, con su situación migratoria, repartidores declaran no participar en marchas, ya que, pueden meterse los policías a la marcha y atraparlos, lo que podría empeorar notoriamente su situación. Entonces, en palabras de uno de los entrevistados:

~ “pa que meterse uno más en problemas, si esta bien a problemao por no tener papeles” (Entrevistado 7, Raimond)

Por otra parte, una pequeña parte de la muestra, declara haber participado en manifestaciones, uno de los entrevistados señala haber participado en una marcha por el bajo costo de los pedidos, durante la cual nadie se conectó a la aplicación. Mientras que, por otro lado, uno de los repartidores manifiesta haber participado en una desconexión masiva coordinada por Whatsapp.

En relación a lo expuesto anteriormente, es factible señalar que estas dos experiencias, dan cuenta del poder estructural, que poseen los trabajadores de reparto. Como señala Piven (2008) el poder estructural se basa en el poder disruptivo, es decir, el poder de interrumpir o limitar el beneficio del capital. En ese sentido el hecho de que los repartidores dejen de trabajar, puede generar importantes costos para las plataformas.

Ahora para poder emplear con éxito el poder estructural, se necesita la habilidad de articularlo óptimamente en determinados contextos con las capacidades propias de organización y de desarrollar una estrategia eficaz para conflictos y huelgas. ( Schmalz, 2017). De acuerdo a esto, es posible sostener que, durante las manifestaciones mencionadas anteriormente, se empleó con éxito el poder estructural, limitando el beneficio del capital.

En síntesis, las formas de agrupación mencionadas durante esta dimensión, emergen como respuesta a la desprotección que experimentan los repartidores, estas formas, están fuertemente ancladas en la solidaridad entre repartidores y no buscan que las empresas reconozcan la relación de dependencia existente, sino que utilizan estas formas de

agrupación, para ayudarse a sobrevivir en el rubro, evitando mediante estas, un posible control policial, lo cual se alza como uno de los grandes miedos de los entrevistados, debido a que la mayoría se encuentra sin papeles.

## **8. Conclusiones**

En relación con las condiciones laborales, algunos elementos indican que, con la pandemia, se ha agudizado la situación precaria que experimentan los repartidores, al tomar riesgos como contraer el virus, no obstante, los entrevistados declaran que por lómenos durante el periodo de pandemia con cuarentena, eso no fue así, no empeoro su situación, de hecho, su situación económica mejoro, ganaban más dinero, incluso, entrevistados recuerdan la época de pandemia con restricciones como un periodo de auge para su rubro.

De acuerdo a los aspectos positivos y negativos del trabajo de reparto desglosados anteriormente, entre los cuales destaca como positivo, la flexibilidad y como negativo la inestabilidad, elemento constitutivo de precariedad. En esa misma línea, es factible sostener que los trabajadores de reparto, experimentan una flexiprecarización, ya que por un lado gozan de flexibilidad laboral, así como a su vez, viven en carne propia, la inestabilidad que implica trabajar como repartidor de plataformas.

Estudios previos, advierten sobre el aumento de los robos durante el periodo de pandemia, lo cual fue reafirmado por los entrevistados, en ese contexto es que surgió el grupo llamado “Defensa Motorizada”. Como respuesta a ante los asaltos y a la nula reacción de los organismos institucionales, con el objetivo de prestar ayuda a los repartidores, víctimas de estos delitos. En ese sentido, se confirma lo expuesto por Gutierrez y Atzeni (2021), es decir, que el aumento de la inseguridad durante la pandemia, ha favorecido el desarrollo de esta forma de solidaridad, los repartidores están más unidos por la inseguridad en las calles, se han recuperado motos, indica un repartidor.

Continuando con las formas de organización observadas, en segundo lugar, se identificaron grupos de WhatsApp y Facebook. Dentro de los cuales, los repartidores se comunican ante cualquier problema y se prestan ayuda mutua. Mientras que, en tercer lugar, algunos entrevistados declararon pertenecer a la organización “Repartidores de Chile”, la cual cumple la valiosa función de advertir a los repartidores sobre puntos de

control policial, esto teniendo en cuenta, que una parte considerable de los trabajadores de reparto, se encuentra sin papeles.

Ahora bien, respecto a la organización “Riders Unidos Ya”, esta no fue observada en ninguna de las declaraciones de los entrevistados, Esto se podría explicar, a través de una de las respuestas de los repartidores, el cual señala en el sector poniente de la capital, se concentran los trabajadores sin papeles, en ese sentido, estos trabajadores no se interesan en la lucha con la empresa para conseguir la relación de dependencia, no está dentro de sus prioridades, en cambio, para un repartidor con papeles, quizás si sea atractivo formar parte de “Riders Unidos Ya”.

En relación a las organizaciones observadas a partir de las respuestas de los repartidores, es importante señalar, que estas comparten un importante elemento en común, están ancladas en la solidaridad entre repartidores. A su vez, se caracterizan por ser organizaciones que tienen como objetivo, proteger de una u otra forma, su trabajo como repartidores. Mediante ayudas en terreno, como por ejemplo ir a rescatar a un repartidor que se quedó sin gasolina o tuvo algún inconveniente. Así como también, informar sobre puntos de control policial o ayudar a recuperar una moto sustraída en un robo. Considerando lo anterior, es posible sostener que estas organizaciones se hacen cargo de los aspectos necesarios para su quehacer como repartidores que no proveen las plataformas, como prestar ayuda en terreno y en materias de seguridad.

En segundo lugar, con respecto a las fortalezas de las organizaciones identificadas, se alza como central el inexorable sentido de solidaridad observado entre repartidores, el cual se ve reforzado aún más, por el hecho de que la mayoría de los entrevistados, son extranjeros de la misma nacionalidad, que trabajan dentro del País. Asimismo, se alza como potencialidad de estas organizaciones, el hecho de que, como repartidores, están provistos de poder disruptivo, el cual, en momentos puntuales, fue empleado con éxito, mediante marchas y desconexiones masivas.

Pasando a las limitaciones y/o trabas para la organización, en primer lugar, la gestión algorítmica, aparece como una importante dificultad para la organización, ya que funciona en la oscuridad, es decir, no hay claridad sobre la toma de decisiones, entonces, la plataforma puede suspender o desactivar una cuenta, sin levantar sospechas, lo cual magnifica el temor a participar de una organización, por las eventuales represalias.

En tercer lugar, se alza como limitante para la organización, la inestabilidad que supone trabajar como repartidor en plataformas, viven al día a día, entonces. No pueden dejar de trabajar, lo que dificulta de sobremanera, la participación en algún tipo de manifestación.

Asimismo, otro elemento relevante que limita las posibilidades de organización, es el hecho de no tener papeles, la mayoría de los entrevistados declaran estar indocumentados, entonces, no les conviene participar en marchas, ya que, existe la posibilidad de ser detenido por los policías en la manifestación, lo que empeoraría de sobremanera, su situación en el país. En el sentido de que, le pueden quitar la moto y pierde su fuente de trabajo, así como también, le pueden manchar los papeles, lo que dificultaría aún más regularizar su situación en el país.

En definitiva, los mecanismos de resistencia observados en la presente investigación, surgen como reacción a la desprotección que experimentan los repartidores, tal como se mencionó anteriormente, estas organizaciones, están ancladas en la solidaridad entre repartidores y no buscan mejorar sus condiciones laborales, luchando por que las plataformas reconozcan la relación de dependencia, sino que la función de estas agrupaciones, es ayudar a los repartidores a sobrevivir en el rubro del delivery.

Por último, es importante mencionar, como limitante de esta investigación, el hecho de que las entrevistas se realizaron solo en el sector poniente de la capital. En ese sentido, se consideraría interesante y provechoso, hacer un estudio sobre resistencias de trabajadores de reparto, separando la capital en distintos sectores y observar si efectivamente hay diferentes niveles de organización al separar la capital, en sectores.

## 9. Referencias

- Aguilar, Santiago, “El grado de flexiprecariedad del trabajo. El proceso de innovación y la relación capital-trabajo”, *Innovación, clase obrera y nueva precariedad: la flexiprecariedad*, Tesis Magister Ciencias Sociales, 2010, 98-110. (12)
- Aragüez, Lucia, “ Nuevos modelos de economía compartida: Uber economy como plataforma virtual de prestación de servicios y su impacto en las relaciones laborales”. *Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho de empleo*. Volumen 5, 2017.
- Asenjo A. y Coddou, A. (2021) *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile*. Nota técnica, OIT, Chile.
- Atzeni, Maurizio. “Una perspectiva marxista sobre la acción colectiva de los trabajadores”; *Grupo de Estudios Interdisciplinarios del Trabajo; La Maquila; 5; 3-2017; 23-60*
- Bensusán, G. (2017). *Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo*. En G. Bensusán, W. Eichhorst, J. M. Rodríguez (Ed.). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda cualificaciones* (pp. 81-171). CEPAL: serie Documentos de Proyectos. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42539-transformaciones-tecnologicas-sus-desafios-empleo-relaciones-laborales-la>
- Boltansky, Luc & Chiapello, Eve (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Akal
- Brinkmann, Ulrich et al.: *Strategic Unionism: Aus der Krise zur Erneuerung? Umriss eines Forschungsprogramms*, vs Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2008.
- Bröckling, Ullrich (2015). *El self emprendedor. Sociología de una forma de subjetivación*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Calventus, J. (2000). *Acerca de la relación entre el fundamento epistemológico y el enfoque metodológico de la investigación social: la controversia “cualitativo vs cuantitativo”*. *Revista de Ciencias Sociales*, núm. 2. Universitat José Santos Ossa. Antofagasta (Chile)
- Calventus, J. (2008). *Una aproximación al análisis de datos cualitativos textuales*. Documento de trabajo 2008. Profesor de la carrera de Socioeconomía, Universidad de Valparaíso.
- CEPAL OIT (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El Trabajo en Tiempos de Pandemia: Desafíos frente a la Enfermedad por COVID-19*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45557-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-tiempos-pandemia-desafios-frente>
- CNN. (2020, 6 octubre). *Por primera vez en Chile: Tribunal reconoce relación laboral entre app de delivery y repartidor*. [https://edition.cnn.com/pais/primer-fallo-chile-contradelivery-repartidores-trabajadores\\_20201006/](https://edition.cnn.com/pais/primer-fallo-chile-contradelivery-repartidores-trabajadores_20201006/)

- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología* (21)
- De Stefano, V. (2016). The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy. *Comp. Lab. L. & Pol'y J.*, 37, 471.
- Duarte, K., Canales, M., & Cottet, P. (2016). “*Youth talking: notes on social research practices and logics. Cinta de moebio*”, (57), 275-284. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2016000300003>
- Duarte, K. (2014). “*Construcción de objetos de investigación*”. En M. Canales (Ed.), *Investigación social. Lenguajes del diseño* (pp.231-245). Santiago, Chile: LOM Ediciones.
- Drahokoupil, J. & Fabo, B. (2016). The platform economy and the disruption of the employment relationship. *ETUI Policy Brief European Economic, Employment and Social Policy*, 5, 1-6.
- Florisson, R. & Mandl, I. (2018). Digital age. Platform work: Types and implications for work and employment– Literature review. Luxembourg: Eurofound.
- Fundacion Sol (2020). Los verdaderos sueldos de Chile.  
a. <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2019/08/Los-Verdaderos-Salarios-ESI-2018-1.pdf>
- Fielbaum, A., & Tirachini, A. (2019, enero). Características del trabajo de conducción en plataformas ride-hailing (tipo Uber y Cabify) en Chile. [https://www.researchgate.net/publication/330675646\\_Caracteristicas\\_del\\_trabajo\\_de\\_conduccion\\_en\\_plataformas\\_ride-hailing\\_tipo\\_Uber\\_y\\_Cabify\\_en\\_Chile](https://www.researchgate.net/publication/330675646_Caracteristicas_del_trabajo_de_conduccion_en_plataformas_ride-hailing_tipo_Uber_y_Cabify_en_Chile)
- Fleming, P. (2017). "The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization". *Organization Studies*, 38(5), 691–709.
- Francisca Gutiérrez Crocco, and Maurizio Atzeni. “Entre La Precarización, El Control Algorítmico Y La Movilización. El Efecto de La Pandemia En Los Repartidores de Plataformas En Argentina Y Chile.” *Revista Internacional Del Trabajo*, vol. 1, 28 Aug. 2021
- Ginès i Fabrellas, A. (2016). Crowdsourcing sites y nuevas formas de trabajo. El caso de Amazon Mechanical Turk. *Revista Derecho Social y Empresa*, 6, 1-20.
- González, F. (2000) *Investigación Cualitativa en Psicología: rumbos y desafíos*. México: International Thomson Editores.
- Hernández, R. (2007) *Fundamentos de metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana, 1ª ed. en español. Madrid, España.
- International Labour Office (2018). Digital labour platforms and the future of work Towards decent work in the online world. Suiza: PRODOC

- Jürgens, Ulrich: «Die Entwicklung von Macht, Herrschaft und Kontrolle im Betrieb als politischer Prozess – eine Problemskizze zur Arbeitspolitik» en U. Jürgens y Frieder Naschold (eds.): Arbeitspolitik. Materialien zum Zusammenhang von politischer Macht, Kontrolle und betrieblicher Organisation der Arbeit, Westdeutscher Verlag, Opladen, 1984, pp. 58-91.
- Kässi, O., M. Hadley y V. Lehdonvirta. 2019. Online Labour Index. Acceso 20 diciembre de 2020. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.3761562>
- La otra primera línea: COVID-19 y trabajadores de plataformas digitales. (2020, April 2). CIPER Chile. <https://www.ciperchile.cl/2020/04/02/la-otra-primera-linea-covid-19-y-trabajadores-de-plataformas-digitales/>
- Laval, Christian & Dardot, Pierre (2013). La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal. Gedisa
- MacDonald, R., y A. Giazitzoglu. 2019. "Youth, enterprise and precarity: or, what is, and what is wrong with, the ‘gig economy’?" *Journal of Sociology*, 55 (4)
- Manriquez, Mariana (2019). Work-games in the gig-economy: A case study of Uber drivers in the city of Monterrey, Mexico. *Research in the Sociology of Work*, 33, 165–188. <https://doi.org/10.1108/S0277-283320190000033010>
- Martin, A. (2020, 7 diciembre). “Que la empresa aprenda a respetarnos, valorarnos y tratarnos como seres humanos, no como esclavos”. Entrevista a Servio Hernández, dirigente de los repartidores por aplicación. ROSA una revista de izquierda. <https://www.revistarosa.cl/2020/08/31/entrevista-a-servio-hernandez-dirigente-de-los-repartidores/>
- Möhlmann, M. & Zalmanson, L. (2017). Hands on the Wheel: Navigating Algorithmic Management and Uber Drivers’ Autonomy. □irty Eighth International Conference on Information Systems, 1-17.
- Navarrete, J. M. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5), 165-180.
- Navarro, P. y Diaz, C. (1999). “Análisis de contenido”. En J. Delgado, y J. Gutiérrez (Eds.), Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales (pp.177-224). Madrid, España: síntesis.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35 (1), 227-232.
- Paileo, D. (2020, 8 agosto). Diario La Segunda 2020-08-08 (pág. 9) : Economía y Negocios. <http://cache-elastic.emol.com/2020/08/08/B/DQ3R48FB>
- Piven, Frances F.: Challenging Authority: How Ordinary People Change America, Rowman & Littlefield, Plymouth, 2008.
- Sampieri, R. (2006) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa*. Instituto colombiano para el fomento de la Educación Superior, ICFES. Bogotá, Colombia.
- Schmalz, Stefan: “Los Recursos de Poder Para La Transformación Sindical | Nueva Sociedad.” Nueva Sociedad | Democracia Y Política En América Latina, 17 Nov. 2017
- Silver, Beverly J.: Fuerzas de trabajo. Los movimientos obreros y la globalización desde 1870, Akal, Madrid, 2005.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación* (3° Ed.). Barcelona, España: Ediciones Paidós.
- Tassinari, Arianna, y Vincenzo Maccarrone. 2020. "Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK." *Work, Employment and Society* 34 (1): 35-54.
- The World Bank. 2016. World Development Report 2016: Digital Dividends. Acceso 20 de diciembre de 2020. <http://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016>
- Todolí Signes, A. (2015). El impacto de la Uber Economy en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo. *IUSLabor*, 3, 1-25.
- Valenduc, G. & Vendramin, P. (2016). Work in the digital economy: sorting the old from the new. Working Paper ETUI. Brussels: European Trade Union Institute.
- Vallecillo Gámez, M. (2017). Economía colaborativa y laboralidad: Los cabos sueltos entre el vacío legal y la dudosa legalidad. *El Futuro del trabajo que queremos. Conferencia Nacional Tripartita*, 2, 461-473.
- Velásquez, F. (2020, 24 agosto). Los peligros de trabajar en dos ruedas. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/los-peligros-de-trabajar-en-dos-ruedas/4HKO2XIUSFEP3I3TLQZMXFOMZI/>
- Wright, Erik Olin: «Working-Class Power, Capitalist-Class Interests and Class Compromise» en *American Journal of Sociology* vol. 105 No 4, 2000, pp. 957-1002.

## 10. Anexo 1

### 10.1 DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### 10.1.1 Expresiones de Resistencia de los trabajadores de reparto en contexto de pandemia

##### I. INFORMACIÓN

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación “**Expresiones de resistencia de los trabajadores de reparto en contexto de pandemia**”. Su objetivo es caracterizar las expresiones de resistencia laboral efectuadas por los trabajadores de reparto, así como también, describir y caracterizar las condiciones laborales experimentadas por estos en contexto de pandemia. Usted ha sido invitado(a) porque Trabaja en plataformas de reparto.

El investigador responsable de este estudio es Ignacio Zúñiga Sandoval, Estudiante de la Carrera de Sociología en la Universidad De Chile.

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

**Participación:** Su participación consistirá en responder a una entrevista Semi-estructurada. En la cual se abordarán temas relacionados a las condiciones laborales de los repartidores, así como también se abordarán, los mecanismos de resistencia adoptados por repartidores. Cabe destacar que esta entrevista será Grabada, para su posterior análisis.

**Riesgos:** La presente investigación, no supone ningún riesgo para los entrevistados, ya que es anónima y confidencial.

**Beneficios:** Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participar en este estudio. No obstante, su participación permitirá generar información para uso potencial de la información en términos de beneficio social.

**Voluntariedad:** Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

**Confidencialidad:** Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva. En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no aparecerá asociado a ninguna opinión particular. Al realizar la transcripción de la entrevista, se modificará el nombre real del entrevistado por uno falso.

**Conocimiento de los resultados:** Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello se le enviarán los resultados de la investigación, mediante correo electrónico o si fuera necesario, se coordinará para la entrega física del informe.

**Datos de contacto:** Si requiere más información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a el investigador Responsable de este estudio:

Ignacio Zúñiga Sandoval

Teléfono: 996233701

Dirección: Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago.

Correo Electrónico: [Ignacio.zuniga.s@ug.uchile.cl](mailto:Ignacio.zuniga.s@ug.uchile.cl)

También puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación que aprobó este estudio:

Comité de Ética de la Investigación

Facultad de Ciencias Sociales

Universidad de Chile

Teléfonos: (56-2) 29772443

Dirección: Av. Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Santiago. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

Correo Electrónico: [comite.etica@facso.cl](mailto:comite.etica@facso.cl)

### 10.1.2 FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., acepto participar en el estudio “Expresiones de resistencia de trabajadores de reparto en contexto de pandemia”, en los términos aquí señalados.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

\_\_\_\_\_

Firma Participante

\_\_\_\_\_

Firma Investigador/a Responsable

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico para la devolución de la información \_\_\_\_\_

## 11. Anexo 2

### Transcripción Entrevista n°1 Deyfren

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

¿Qué edad tienes?

D: 27 años

E: ¿De dónde eres?

D: Soy colombiano.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

D: Pedidos Ya

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

D: Desde el 2015, 7 años.

E: Esto de la pandemia, como lo has vivido

D: Cuando empezó el estallido social, yo tenía un minimarket, empecé en el rubro de minimarket y el estallido social me echo pa abajo el rubro porque la gente no quería salir a las calles y pues llego la pandemia y se me fue el minimarket al piso, pues no se vendía casi. Ahí me toco salir a la calle a trabajar de delivery.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

D: yo lo hice porque había comenzado una miniempresa de reparto y me puse a trabajar y dije ha bueno si yo he repartido pues vamos a repartir en las aplicaciones a ver como me va. Cuando llegue a chile yo trabajaba en una empresa de perros calientes, de completos y todas esas cosas.

E: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como repartidor?

D: No he parado, desde la pandemia. Ósea de repartidor yo he trabajado desde que llegue a chile prácticamente. Pero delivery de aplicaciones yo he trabajado desde la pandemia, de que empezó la pandemia fue como 3 años.

E: ¿Cómo fue la cuarentena total como repartidor?

D: En ese tiempo era la bonanza para nosotros, porque en ese tiempo había demasiada demanda, uno salía con 2 o 3 pedidos de un local, entonces fue una época buena en su momento para nosotros porque nos daban bonos y todo eso, hacíamos más plata. Con decirte que lo que yo me hacía en pandemia es como 3 a 4 veces mayor a lo que me hago el día de hoy. Es un cambio demasiado fuerte, ahorita como el delivery en ese entonces apenas estaba pegando duro, ahora como hay tanto repartidor, la demanda ha crecido con respecto a los domiciliarios, entonces eso ha hecho que las tarifas bajen y todo este diferente.

E: Cuándo estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

D: Habilitaban zonas donde uno podía ir a retirar mascarillas y alcohol gel, uno tenía que ir a buscarlo, no te lo mandaban a domicilio ni nada.

E: En ese sentido, con respecto al 2020, ¿crees que el trabajo como repartidor ha cambiado o se mantiene similar?

D: Ahorita pasamos más parados que repartiendo, es que las aplicaciones se apegan a que uno es libre de sus horas de trabajar, a medida de las horas que usted quiera trabajar así gana. Ahorita a pesar de que antes había más demanda de pedidos ahora me siento más obligado a trabajar más horas para poder hacer lo que hacía antes o al menos algo para subsistir pues. Entonces yo siento que ahorita toca estar trabajando muchas horas por menos dinero, entonces ahorita esta pesada la cosa.

E: ¿Cuántas horas trabajas?

D: Tengo horarios de 12 a 5 y de 5 a 9 y media. Con eso se hace uno, unos saldos de 27.000 pesos, 30.000 , 35.000, me entiendes.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

D: ajá, la plataforma de pedidos ya tiene un soporte, cuando hay algún problema con algún pedido uno se mete a la ayuda, problemas para retirar o problemas para entregar y ellos te responden, es una plataforma que tiene un sistema de ayuda.

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

D: En el sentido de cuando hay problemas con una orden, sí, osea ahí la empresa esta dispuesta a ayudar a lo que uno necesite o a cancelar el pedido, el problema son los tiempos de demora de respuesta, aveces se pueden demorar 5 a 10 minutos en responderte.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

D: Pues mira la verdad, desde que yo llegue a Santiago de Chile, me pareció una ciudad muy tranquila, han aumentado muchos los robos, he tenido compañeros que les han

robado sus motos y hay lugares más conflictivo que otros lugares las poblaciones, sobre todo pa la villa san Luis de Maipú, Pudahuel norte, Cerro Navia.

La aplicación tiene algo que no te deja evitar esas zonas, ¿Por qué? Porque ellos trabajan con tasa de aceptación, si tu dejan de aceptar pedidos, te van recortando los horarios y te van recortando los pedidos, osea tienes que ir si o si, para poder trabajar bien sino no haces plata. De hecho a mi hermano que también es repartidor le robaron ahí por independencia.

E: ¿Me puedes contar más sobre eso?

D: Lo fue llevando la aplicación poco a poco hacia allá, llego a realizar la entrega y lo estaban esperando unos tipos, lo asaltaron y le robaron el teléfono, que es lo más fácil de reducir.

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

D: Es estable, porque te permite generar, con respecto al horario, me parece que, si demanda demasiado tiempo y si sufres algún accidente o algún inconveniente, dejas de generar. Aca hay mucho accidente de transito, yo me he caído dos veces de la moto por influencia de otras personas y de lo que me ha podido pasar por un asalto, yo me he caído de la moto y el del carro no para.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

D: Cuando no tenia contrato, me llego el ife universal.

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces o formas parte de alguna?

D: Sí, creo que la más grande que tenemos se llama defensa motorizada, ahí ayudan a recuperar motos robadas, si un rider sufre algún accidente de transito fuerte ellos se encargan de pedir para colaborarle. Ellos mandaron una solicitud mediante Instagram, para quien se quería unir a la causa pues, para apoyar, para ser apoyado si tiene algún accidente, yo me ingrese en defensa motorizada.

E: ¿Has participado de alguna recuperación de moto robada?

D: Pues, he ido, gracias a Dios a salido todo bien y se ha recuperado lo que se ha tenido que recuperar. Una vez me toco ir al barrio chino, un barrio muy peligroso, roban mucho.

E: ¿y cómo funciona el proceso de rescate?

D: Se junta un grupo grande, y se va a rescatar la moto por via gps, si la moto no tiene gps no hay como localizarla. Ahí se llama a carabineros, algunas veces van cuando hay pruebas y gps ellos van. Porque hay veces que nos ignoran por completo.

Cuando van es más fácil, carabineros es una escuadra grande y cuando van con esa intención ya saben a lo que van, entonces van y llegan a lo que es.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

D: Directamente no he ido a marchar, pero si me he desconectado de la aplicación apoyando las causa pues, han bajado mucho las tarifas, están muy bajas.

E: ¿Y como se coordinan?

D: por whatsapp, dicen por ejemplo el dia 18 no vamos a trabajar Y el dia 18 no trabajamos. Hay mucha gente con necesidad, hay mucho indocumentado trabajando en la aplicación, entonces ellos trabajan por lo que sea, no consiguen trabajo y necesitan trabajar. Entonces es muy difícil por ejemplo acá en Maipú, la unión de ese gremio, pa Santiago centro es más fácil o providencia, los que trabajan pa esos lados todos tienen sus papeles y una forma de organizarse mucho más fácil.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

Las que más me gustan es repartir, ehh ami me gusta andar en moto, me gusta estar al aire libre, me entiendes, osea pasar el tiempo asi pues, si aveces no quiero repartir pues, no tomo turno y se que no voy a ganar plata.

Me desagrada que, si me quiero tomar unas vacaciones, no voy a ganar plata pues. Ósea, por ejemplo me tome un mes en Colombia y me pegaron durísimo.

E: ¿Cómo?

D: porque, si tú te haces un millón de pesos o 700 mil pesos al mes, dejas de trabajar un mes, dejas de hacer esa plata, más el gasto que tu das, entonces, prácticamente se te va mucha plata. Inviertes en tu felicidad, pero pierdes un poco de tranquilidad.

E: ¿ y qué sucedió con la aplicación después de dejar de trabajar por un mes?

D: Ellos te dan 3 semanas de congelamiento de cupo, una vez tu pasas esas semanas, te castigan y te mandan a la lista 5 y ahí en la lista 5 tienes que volver a esforzarte para salir adelante.

## **Transcripción entrevista n°2 Willmer**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

¿Qué edad tienes?

W: 39 años.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

W: Bueno he trabajado casi en todo, últimamente he trabajado en uber y Justo.

E: ¿De dónde eres?

W: Venezuela

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

W: Yo tengo aproximadamente un año y... año y medio, un año y 6 meses.

E: ¿Cómo has vivido la pandemia?

W: mira bueno, de que llegue, yo llegue con la pandemia, estaba fuerte la pandemia, estaba en fase 2, fase 1 cuando llegue. Este, pero no nada, llegue y gracias a Dios mi cuñado estaba trabajando aquí y me consiguió un empleo en domino's pizza también de delivery, apenas llegue pues. Una moto que tenía un familiar que había comprado y la tenía ahí estacionada y me la financio pues.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

W: Ahh por medio de amigos, pues de la calle conocidos que, veía el trabajo día a día de ellos y bueno me entusiasme y lo empecé a realizar.

E: ¿Cuánto llevas trabajando como repartidor de aplicaciones?

W: Aproximadamente un año.

E: ¿Te toco en algún momento trabajar en cuarentena total como repartidor?

W: Si si, claro como repartidor, este estaba la cuarentena total, todavía estaba radicada, pues estaba fuerte. Yo tenía mi salvoconducto pues, trabajaba con el salvo conducto de la aplicación.

E: Cuando estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

W: Normalmente eso lo equipas tu mismo, porque a ti no te da chance, como cargas tu cuenta en la aplicación la cargas directamente con el teléfono, mandas la documentación por medio del teléfono y los implementos los adquieres tu mismo pues, porque es bajo tu propia seguridad también, es un trabajo personal. La aplicación es un trabajo que es personal.

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado en los últimos años?

W: Si claro, ha disminuido mucho porque pasa que, ahorita hay muchos repartidores, que siendo sincero, como han hecho cosas buenas, han hecho cosas malas.

E: ¿Cómo que cosas?

W: No llevan los pedidos o se los roban de las tiendas, o llegan a clientes y le han entregado, cosas así tú me entiendes y eso ha perjudicado a otros que en verdad realizamos el trabajo pues, entonces ha bajado la demanda de delivery aparte que la gente ya sale a las tiendas, tu me entiendes a disfrutar de las tiendas y eso, es menos lo que piden pa la aplicación pues.

E: ¿Cuántas horas trabajas al día?

W: No se, yo salgo de mi casa a las 10 de la mañana y puedo llegar a las 12 de la noche o 10 de la noche, depende como este la jornada y el agotamiento físico pues, porque esto desgasta.

E: Con respecto al inicio de la pandemia y la situación actual, ¿hay más carga laboral o menos?

W: Lo que pasa es que con la pandemia tu podias hacer por decirlo asi 30 mil pesos en media mañana porque había más demanda de pedidos, en cambio ahorita pa hacer 30 mil pesos tienes que hacer 14 a 12 horas diarias pa poder llegar a los 30 mil pesos, porque los aplicativos no están demandados como antes bueno, no tienen tanta demanda.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

W: Sí, uno le escribe a soporte, hay un soporte que es automatico, pues, ellos te devuelven la llamada, es un soporte más que todo automatico. Y resuelves al momento pues, ellos te van a resolver todo.

E: ¿Te han respondido?

W: Sí, siempre responden, tarda un poco de repente la aplicación, pero como te digo pues hay soportes que son automáticos que ya la aplicación la tiene cargada para ese tipo de inconvenientes, entonces tu de una vez aquí tienes las opciones, y ya ves soluciones.

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

W: Sí, si la empresa siempre te respalda pues me entiendes, mientras que sea acorde a lo estipulado en la guía de soporte pues me entiendes, ellos te van a respaldar.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

W: no robos, pero si compañeros han sido robados. Y si es peligroso pues porque uno anda en la noche como te digo y de repente hay comunas que son peligrosas.

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

W: Sí o sea, si te dedicas a trabajar como es, me entiendes, lo que pasa es que bueno como ahora te digo la demanda ha bajado y no es el mismo poder adquisitivo que uno tenia con pandemia a ahorita pues me entiendes y que las aplicaciones se han debilitado por lo que te comente, los mismos usuarios como el delivery.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

W: No, porque no estoy regulado todavía, pues me entiendes, estoy en ese proceso y la cuenta que tengo la he podido aperturar con el pasaporte. Actualmente creo que muy pocos, o sea las personas que no tienen su carnet, su cedula, no reciben beneficios. En el caso de mi hijo que esta en el colegio, es el único que tiene beneficios, que son los beneficios escolares pues, que es una de las herramientas, las bases promordial pa porlomenos uno como padre con su hijo aquí en chile.

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

W: No bueno, los grupos normal, se lo forma uno aquí como compañeros pues, de whatsapp. Como siempre estamos aquí, normalmente los mismos entonces, los de pedidos ya tienen su grupito por decirlo así, los de uber, tu me entiendes. Entre todos nos comunicamos por cualquier eventualidad.

E: ¿Formas parte de alguna organización?

W: no, porque no me he enfocado a eso. Estoy enfocado solo en trabajar.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

W: No, nada de eso. He escuchado que han existido, yo no he tenido la oportunidad de ir a alguna. Los he escuchado que los de pedidos ya se han paralizado pero como yo no trabajo en esa plataforma, entonces no me someto a ese tipo de paro masivo.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

W: Mira, lo que más me desagrada algunas veces, son lo, la atención del restaurant hacia uno como el rider, pues me entiedes. No valoran el tiempo que tu ocupas, porque uno trabaja con el tiempo, mientras más rápido yo reparta, tengo más poder adquisitivo o me cae más demanda de pedidos, pues me entiendes. Pues si voy a un restaurante y el restaurante me demora 45 minutos, son 45 minutos perdidos ahí. Entonces si pierdo la orden, entonces la aplicación ya como que te aguanta un poquito, porque tu están soltando la orden, motivado a que. Entonces ese tipo de cosa hay que acomodarlas más. La integración del restaurant con el delivery, que muchas veces se molestan porque ellos están full, entonces ellos están full y uno esta solicitando el pedido por que el

cliente también te va a cancelar la orden, entonces todo ese tipo de problemas, lo que uno pide es más solución con los restaurantes.

E: ¿y sobre las cosas que más te gustan de ser repartidor?

W: Bueno mira, uno esta en la calle, no me gusta trabajar encerrado pues me entiendes, tienes más interacción más gente, con clientes, los conoces, tienes más conocimiento, pues, me gusta porque andamos por la ciudad pues, me entiendes, uno se adapta a su zona de trabajo.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarías a este trabajo?

W: No se, porlomenos a la aplicación de uber que es una de las plataformas más fuertes como tal pues me entiendes, los pagos te los hacen acorde, no tienes tanto descuentos, no tienes tanto preámbulo en las cosas, sino que osea, es una plataforma que trabaja acorde a lo que se necesita como rider.

### **Transcripción entrevista n°3 Jeikinson**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

J: Uber eats.

E: ¿tu edad?

J: 42 años

E: ¿De dónde eres?

J: Venezuela.

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

J: Yo llevo 2 años en Chile

E:¿Cómo has vivido la pandemia?

J: Ehh, la pandemia bueno , los primeros días, los primeros meses, bueno, fuera de encerrado, después de que me salieron mis papeles, que me dieron mi rut, comencé a trabajar en la aplicación, ahí comencé con mi salvoconducto a trabajar diariamente, este, casi 12 horas diarias en la calle.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

J: Por un amigo, un amigo que me apoyo aquí con una bicicleta y de ahí comencé a escalar.

E: ¿Cuánto llevas trabajando como repartidor de aplicaciones?

J: Llegando a los 2 años, de que llegue acá a Chile, siempre he trabajado Uber, Rappi, cualquier aplicación que este sonando, porque la situación ahorita, también económica no esta muy buena y no hay mucho viaje como tal pues.

E: ¿Te toco en algún momento trabajar en cuarentena total como repartidor?

J: Ehh, como repartidor o como en la casa

E: como repartidor

J: Buena, buenísima, si si, salían bastantes pedidos, uno salía diariamente, te hacías entre 15, 18 a 20 viajes diarios, ya ahorita, después de que quitaron la cuarentena ya ha disminuido mucho la cosa, porque ya casi todo el mundo anda en la calle.

E: Cuando estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

J: Ehh, mira Uber tenia una opción, es que ellos le daban a uno 8 mil pesos, verdad y uno podía comprar el alcohol gel y las mascarillas.

E: ¿Una vez a la semana o cada cuanto tiempo?

J: No , eso era cada 15 dias, cada 15 dias yo lo mandaba y me lo reponían pues.

E: Funcionaba bien en ese sentido.

J: Sí, exacto.

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado con respecto a como era antes de la pandemia?

J: Sí, bastante. Ha cambiado bastante.

E: En que sentido crees que ha cambiado.

J: Uno no ve mucho la parte del delivery, ya claro, como la gente no esta en cuarentena, tiene la opción de salir a hacer sus compras, este, como habitualmente era la gente antes de la cuarentena, antes del virus, pues, pero sí, ha disminuido bastante. Ahorita hoy en dia te lo digo, pues ya hoy, tengo conectado desde las 9 de la mañana, hasta ahorita que son casi las 2, 2:10 y apenas llevo son 5 viajes, imagínate, entonces todo el dia uno aquí metido en el mall, aveces uno, una hora, dos horas sin hacer nada, entonces es asi pues.

E: Entonces, hay más carga laboral ahora o había antes.

J: Antes había más. Pero ya ahorita hay menos, que ahorita te la pasas hasta 3-4 horas sin hacer nada, aquí sentado.

E: ¿Cuántas horas trabajas al día?

J: Estoy trabajando ahorita 10 horas.

E: ¿Qué días?

J: No, todos los días. Sin descanso , porque como yo soy padre de familia, tengo una responsabilidad bueno y ya ahorita realmente, te digo la verdad, el sueldo aquí no vale mucho pues, la economía ha bajado mucho el tema de la gasolina, también ha, el aumento semanalmente entonces, ya equivalentemente ya casi no equivale ya pa una familia pues, uno no sobrevive, entonces por eso que uno eso sale mayormente 12- 16 horas metido en la calle, trabajando.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

J: Si, por soporte, le escribo.

E: ¿Te han repondido cuando has tenido algún problema?

J: Si si, con uber uno tiene la opción de llamar pues, llama y ellos te ayudan en la aplicación.

E: ¿Cuándo no te quieren recibir un pedido o algo asi?

J: Exacto, nada es que aveces porlomenos la parte de uber es que ellos te trabajan con 10 minutos de un contador, osino el pedido te queda ati, osino uno lo dona pues, este, mayormente yo lo dono, porque no me gusta quedarme con pedidos ni nada de eso. Sino lo llevo pa la oficina, porque osino a uno le cargan la deuda.

E: ¿Has tenido deuda?

J: Si, claro.

E: y pudiste sacártela o te toco pagarla

J: No, tuve que pagarla, una vez tuve un inconveniente con un pedido de un restaurante peruano y me cargaron una deuda de casi 45 mil pesos, entonces que lo que paso con uber , que uber aveces tu haces una entrega y ellos, nada mas cuando tu le entregas tu el pedido porlomenos, ponte que yo te voy a llevar un pedido ati y tu te llamas , fulano de tal y yo te pregunto ¿ tu te llamas? Tu me dices no yo soy poner carlos. Ok el pedido de carlos, toma te entrego tu pedido, pero hay personas o dichas personas que vienen y dicen, le hacen la mala jugada a la aplicación, dicen mira el repartidor no me entrego el pedido, entonces la aplicación lo que hace es devolverte otro pedido igual de la misma cantidad, entonces el pedido que le habían cargado al repartidor anteriormente, te dejan la deuda ati, me entiendes.

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

J: Ehh, a veces si, a veces no pues, hay cosas que, que a veces uno vive, que la aplicación sinceramente no sabe, me entiendes, como decir, conchale , llegue al sitio, me salio dicha persona, me dijo que era fulano y de repente te dicen que no es, o la aplicación te pone, mira el repartidor no me entrego el pedido, pa ellos quedarse con otro pedido y asi vamos con esa aplicación. Ehh yo anteriormente había escrito mucho por la aplicación, a veces ellos mandan sugerencias y yo le digo mira la única sugerencia que yo doy de las aplicaciones es que siempre pongan un código de validación, que conste que yo le estoy entregando el pedido al cliente que me lo esta pidiendo, pero ellos no, a veces lo mandan, a veces no lo mandan.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

J: Ehh, bueno si algunas zonas son peligrosas y a veces hay personas que yo les escribo y les digo que, que salgan anteriormente, para yo llegar, bajar el pedido e irme de una vez. Cuando he estado esperando mucho, porque veces uno tarda a veces , hasta 5, 10 minutos, 15 minutos esperando a una persona y tardan mucho para salir, por lo menos en Pedro Aguirre, en Cerrillos, este, que son lados peligrosos que ya uno sabe pues, me entiendes, barrio chino, pa alla pa los lados de lo espejo y asi muchas cosas que ya uno conoce aquí pues.

E: ¿Pero ati no te ha pasado nada hasta ahora?

J: No, gracias a dios no, si he tenido sustos, pero no inconvenientes pues.

E: ¿Cómo sustos?

J: Sustos ehh que, por lo menos tu te metes a un pasaje y hay personas raras, entonces tu dices, concha, será que me van a robar o no me van a robar, este, voy a seguir, voy con dios, son cosas asi pues, pero sustos nada más.

E: En ese sentido... ¿Consideras el trabajo en plataformas como un trabajo estable?

J: Mhh, No, no es estable porque hay días buenos y días malos pues y tu sales a la buena de Dios pues, ah decir bueno, hoy quiero hacer tanto, me puedo hacer tanto y de repente no haces nada, de repente no te suena la aplicación y estamos asi, es un stand by de, de que si o no y asi vamos pues, el día a día, como uno dice.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

J: No, nada, por tema de extranjero no.

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

J: Yo estoy metido en unos grupos, Defensa motorizada, que sigo por Instagram y siempre ando pendiente ahí de las cosas que sacan, por lo menos la gente que anda

robando y siempre pendiente de las motos que aveces salen por ahí que son robadas, pa ver si uno al ve por ahí uno lo puede notificar pues, claro porque es una ayuda para ambos.

E: Entonces, ¿Formas parte de ese grupo?

J: Si, exacto, por Instagram nada más.

E: ¿Ellos que hacen?

J: Ellos recuperan las motos que se roban, porlomenos los compañeros, reportan las motos, mira me robaron tal moto, o ellos aveces hacen reuniones motorizadas, pero eso es para la parte de arriba de providencia de esos lados, y realmente yo trabajo puro aquí en maipu pues, Maipu, Cerrilos y lo Espejo.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

J: Nada de eso porque sinceramente yo pienso que, que eso es como perder el tiempo porque si yo no salgo el dia a dia, yo no voy a comer, no gano, entonces yo prefiero trabajar que estar metido en esas cosas, que es totalmente uno se beneficia pues, La moto es mia pues, mi trabajo es lo que yo hago, pues y nadie me da nada.

E: Bueno, Finalizando quería consultarte sobre ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

J: Este, es, bueno lo que me agrada pues, si quiero trabajar, trabajo, si no trabajo, no trabajo. Y lo que no me agrada es la imposibilidad de ehh, de estar, bueno yo estoy legal aca en el país, pero, eh tuve muchas trabas para obtener la licencia, en el sentido que conchale, uno porlomenos esta legal y hasta el sol de hoy pues, porque yo no tenia los papeles de estudio, porque nunca pensé, llegar aquí a Chile, pero, pero a la final me vine y por no tener el papel de estudio, el convalidado como dicen aquí del 8vo basico, este no pude optar por la licencia. Este, pero como a uno le dan una visa temporaria por un año, ya la mia esta vencida, verdad, este, ahorita no me dejan hacer ningún tramite administrativo, este, porlomenos el tema pa sacar la licencia, para andar legal aquí pues, por eso. El resto más nada pues, igualito ya uno conoce la rutina y lo que uno ehh gana al trabajar, nada más pues.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarias a este trabajo?

J: Mejoraria en el sentido que, todos los pedidos tengan su código de validación, para uno no estar esperando con el cliente también pues.

## **Transcripción Entrevista n°4 Wrangger**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

W: Rappi y Justo

E: ¿Qué edad tienes?

W: 24 años

E: ¿De dónde eres?

W: Venezuela

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

W: Llevo poco, llevo como 6 meses

E: ¿Cómo has vivido la pandemia y tu situación desde que llegaste al País?

W: Cuando llegue ya no había la restricción pues y más tranquilo, antes de venir pa aca yo estuve en Perú, dure dos años en Perú y ahí si agarramos la pandemia y fuerte.

E: ¿Cómo fue el trabajo allá?

W: Si en, peru era bueno pero fueron emperoando un poco las cosas, la inflación empezó a empeorar, entonces decidimos venirnos para aca.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

W: Este, yo estaba en Perú y trabajaba en una empresa, una empresa de plásticos y mi hermano fue que compro una moto y me dijo y me explico pues, en ese momento no estaba, eso fue antes de la pandemia, no estaba tan masificado, no había tanta demanda de delivery, ahí fue como me explico como era y bueno cuando me sali de la empresa, compre una moto allá en Perú y comencé a trabajar allá.

E: ¿ Y acá en Chile, solo delivery?

W: En Chile llegue y de una vez trabajando de delivery

E: ¿Te toco en algún momento trabajar en cuarentena total como repartidor?

W: Bueno en Perú, no nos dejaron salir ya casi a los 3 meses que ya había habido la cuarentena nos empezaron a dejar salir y en ese momento si se hacia bastante, bastante, mucho.

E: ¿Cuánto llevas trabajando como repartidor de aplicaciones?

W: Guau, llevo como 2 años y medio, 3 años masomenos.

E: Cuándo estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

W: Si, si si al principio si empezaron a entregar las mascarillas cuando empezaron a dejar salir a la gente, me daban las cajas de mascarillas, nos daban guantes en ese momento exigían guantes y el alcohol, el antibacterial y esas cosas.

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado en los últimos años?

W: eh, claro si ha cambiado un poco, por lo menos en la pandemia se hacían bastantes pedidos, más ganancia había, pero después, después de que ya dejaron salir a todas las personas claro, la gente podía ir a comer a restaurantes y eso, ha bajado un poco.

E: Con respecto al inicio de la pandemia y la situación actual, ¿hay más carga laboral o menos?

W: Comparando cuando estaba la pandemia, si se hacia, en algunos casos si trabajabas 10 horas por así decirlo, hacías como 30 a 30 y algo de pedidos pues, ahorita no, ahora lo máximo que te haces son 20 pedidos, 18 pedidos dependiendo.

E: ¿Cuántas horas trabajas al día?

W: Yo trabajo máximo 12 horas, salgo a las 10 de la mañana, voy a mi casa a eso de las 4 y vuelvo a salir a las 6, hasta las 10 de la noche.

E: ¿Qué días trabajas?

W: Todos los días, de lunes a lunes.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

W: Si claro hay una opción que se llama soporte, cualquier problema que uno tenga, uno les escribe y ellos le responden a los 10 minutos mas o menos.

E: ¿Te han respondido?

W: Si claro, más que todo es cuando de repente el cliente no sale o no atiende el teléfono o que se yo, cuando nos mandan a hacer una compra y no hay el producto, entonces uno se comunica con soporte y ellos le dan opciones a uno.

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

W: Si si si, en ese sentido ellos le responden a uno, solucionan pues ya, uno lo que hace es recoger el paquete o el pedido y llevarlo a la casa del cliente, cualquier otro inconveniente que haya, uno le escribe a soporte y ellos responden.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

W: No, aquí no, en el tiempo que tengo aquí, no he sufrido ningún robo ni accidente gracias a Dios tampoco.

E: ¿Y has visto o sabido de alguna situación?

W: Si si , he tenido amigos que si los han intentado robar, a una amiga la intentaron robar que también trabaja de delivery.

E: ¿Dónde y cómo?

W: Eso fue por 3 poniente, por debajo de Maipu, entonces en la noche la intentaron robar, ella entrego un pedido y salieron unos hombres de una casa, pero ella los agarro a cascacos y safo, como que salio la gente, agarro la moto y se fue. Claro no entrego el pedido, me imagino que eran ellos mismos que habían hecho el pedido no se.

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

W: No no es estable, porque no es por lo menos en el sentido que tu sepas cuanto vas a ganar mensual que sabes como tener un sueldo mensual, que tu ya sepas que cada 15 o cada ultimo vas a tener tanto de dinero. En el plataforma se gana más, pero asi como hay días buenos, hay días no tan buenos

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

W: No, nada.

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

W: No, ninguna, se que hay grupos en Facebook, grupos de Whatsapp.

E: ¿Pertenece a alguno?

W: Si en Facebook estoy en uno que se llama rappitenderos de Chile y el otro es repartidores de Justos en Chile se llama.

E: ¿Con ellos te comunicas?

W: Si claro, en el caso de alguna duda que uno tenga, no se de repente, si la cuenta no suena bien, o alguna pregunta que uno tenga, uno les escribe y ellos le responden.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

W: Hasta ahora no, es que llevo pocos meses aquí pues. En Perú se hacían paros pues, daba el caso que no trabajaban, no se conectaban y no salían a trabajar y bueno respetaba ahí, no me conectaba y no salía.

E: ¿Tu adherias al paro?

W: Claro, por que se supone que si van todos, osea si hay bastantes personas que están protestando por algo, me imagino, no conectarse para subir la tarifa o algo, entonces uno lo que hace es como apoyarlos, no se conecta y ya pues.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

W: Lo que valoro más, es que uno es dueño de su propio tiempo, si me entiendes, osea en dados casos si tiene alguna emergencia, alguna diligencia que tenga que hacer o simplemente ta enfermo o algo asi por el estilo, uno no sale, pues me entiendes, como de repente si tienes que, puedes salir en la mañana a trabajar tantas horas y en la tarde tienes otro compromiso puedes ir a ese compromiso, tu me entiendes, es diferente a un trabajo estable que en realidad tienes que cumplir un horario fijo, en dado caso si estas enfermo, tienes que llevar un justificativo medico, un reposo o algo asi, me entiendes, eso es lo que en realidad se valora un poco más, que se gana un poco más de un sueldo minimo normal, si se gana más y eso es lo que me gusta.

Y el resto que me desagrada es que en realidad porlomenos en moto se corre mucho peligro, en accidentes, robos, si me entiendes, la calle es un poco peligrosa. Pero claro hay que estar un poco pendiente y con cuidado.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarías a este trabajo?

W: Lo que pasa es que son diferentes las aplicaciones, hay unas cosas que tiene la aplicación de justo que no tiene la de rappi, me entiendes, porlomenos a la de rappi hay momentos en los que por asi decirlo, el cliente no salio, no aparece, no te contesta la llamada y eso. Tu te comunicas con rappi, ellos lo que hacen es cancelarte el pedido y te ponen una deuda, de lo del valor del pedido, entonces tienes que ir a casa rappi, desolverla, para que te quiten la deuda, entonces es como tiempo perdido.

E: ¿Te responden en ese sentido?

W: Claro, te responden, lo que hace uno es perder tiempo, me entiendes.

E: ¿Has tenido que pagar deuda?

W: Claro, tiene que pagar aveces uno la deuda, por ejemplo que se yo, no me respondieron y es muy bajo el pedido pues me entiendes, entonces uno lo que hace es pagar la deuda y no, no pierde el tiempo yendo a casa rappi, por que eso, casi se pierde un dia me entiendes, prácticamente, o medio dia.

## **Transcripción Entrevista n°5 Jensen**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

J: Pedidos Ya

E: ¿Solo pedidos ya?

J: Bueno he trabajado con todas, pedidos ya, con uber, rappi y justo.

E: ¿y en este momento?

J: Solo pedidos ya

E: ¿Las otras las desechaste?

J: Si porque me gusta más pedidos ya, de todas me gusta más pedidos ya.

E: ¿Qué edad tienes?

J: Tengo 20 años

E: ¿Tu nacionalidad?

J: Venezolano

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

J: Tengo 6 meses aca en chile, de los 6 meses, bueno, 3 meses tengo trabajando con pedidos ya.

E: ¿Cómo has vivido esto de la pandemia y tu situación en general desde que llegaste a Chile?

J: De que llegue aquí, ya había pasado la pandemia, ya estaba normal pues, como ahora, como esta ahora fue como llegue.

E: ¿Cómo ha sido tu situación desde que llegaste el País?

J: Bien, porque yo estuve en peru, yo estuve 2 años y 6 meses en Perú y tenía un primo aquí, me dijo que me viniera y me vine a probar, si no me gustaba, me devolvía, pero me vine y me gusto más Chile que Perú porque aquí he tenido más cosas que en Perú.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

J: porque, eso esta de moda, todo el mundo que llega aquí, extranjero, porlomenos, los mismo venezolanos que saben manejar y agarran este trabajo, tienen la factibilidad de comprarse una moto pues porque algunos no tienen.

E: ¿Cómo lo hiciste tu?

J: Claro, yo me traje algo de Perú que yo tenía, llegue aquí y me compré mi moto, llegando, como a la semana me compre mi moto y empecé a trabajar pues, porque aquí no hay que estar sin trabajar.

E: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como repartidor?

J: 6 meses llevo, desde que llegue

E: ¿Las empresas te han entregado elementos para la prevención del virus, como mascarillas, alcohol gel?

J: No, porque yo no soy el dueño de mi cuenta, por lómenos, porque no tengo rut.

E: ¿Me puedes contar sobre eso, como lo hiciste?

J: Arriendo la cuenta, porlomenos tu tienes rut, eres chileno tienes la factibilidad de sacar la cuenta más fácil, yo porque soy extranjero, no tengo papeles acá, tengo que alquilar una pues, a alguien que tenga rut.

E: ¿ Y como funciona eso?

J: Tienes que..., funciona como?

E: ¿Cómo lo haces?

J: yo pago un arriendo semanal, tengo que dar algo semanal, lo que el me pida pues, pero si fuera mia, no pagaría nada.

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado con respecto a cómo era antes de la pandemia?

J: Si, ha cambiado porque hay más, más repartidores, antes de la pandemia no habían muchos, me decían pues, pero de que yo estoy aquí, me ha ido, como ha ido semanas bien, han bajado pues, semanas malas, semanas que no son muy buenas.

E: y en ese sentido, desde que llegaste tu acá, ¿como se ha mantenido la carga laboral?

J: Como que ha bajado, como te digo pues, hay muchos, hay bastantes repartidores y obviamente mientras mas haigan' menos pedidos le caen.

E: ¿ mas o menos cuantas horas trabajas tu al dia?

J: Depende porque, porlomenos la aplicación que yo trabajo, se trabaja por turnos, pues yo tengo que agarrar, un día sueltan los turnos y tu tienes que agarrar porlomenos de 3 horas a 4 horas, lo que tu logres agarrar pues, porque no me lo lanzan a mí nada más.

E: ¿ Y eso que implica, que en esas 3 horas te llegan pedidos?

J: No, aveces tu te conectas y no te cae nada, porque la gente no pide.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

J: Aja, claro, ahí mismo te sale la opción porque, porlomenos si tu vas a a entregar el pedido y no sale el cliente tu te tienes que comunicar con soporte pues, con el de la

aplicación, pa ver como hacen, si devuelves el pedido a la tienda o ellos se logran comunicar con el cliente y el cliente sale, si el cliente no contesta te mandan a traer el pedido pa aca pa la tienda, porque osino te ponen la deuda del pedido, si no lo devuelves te ponen la deuda del pedido.

E: ¿Te han respondido?

J: Sí, me han solucionado al tiro.

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

J: No no me siento respaldado porque, te pasa algo y la empresa no te va salir a a ayudar, por nada. Te caes y no te responden nada más, si tienes un pedido te obligan a entregarlo porque osino te ponen la deuda, asi te hallas caído.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

J: No, ni que me pase algo ni Dios lo quiera, hasta los momentos nada me ha pasado

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

J: Sí, porque yo he estado estable con mi trabajo. Como te digo, tengo 6 meses aca en Chile, y los 6 meses he trabajado de esto y siempre me he mantenido bien, me he mantenido estable pues.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

J: Nada de eso, porque estoy indocumentado.

E: Pasando a otra dimensión, ¿Conoces a alguna organización de repartidores o riders?

J: No no, mucho que de aquí hay bastantes grupos, pero ami no me gusta que me metan en nada de eso, pero si hay, hay varios que tienen sus grupos de 20 a 30 personas, ¿Por qué? Tienen los grupos por el motivo de que si pasa algo, se comunican por el grupo. Por ejemplo, no me quede por aquí sin gasolina, escriben por el grupo pues quien puede acercarse a ayudarlo, pero a mi no me gusta meterme en nada de eso

E: ¿Por qué?

J: No porque la mayoría de eso, es como puro chisme, les gusta, habla aquí, habla atrás y eso no me gusta, prefiero estar alejado.

E: Entonces. ¿no estás en ningún grupo de whatsapp ni de Facebook?

J: Trabajo por la mia.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

J: No nunca, nunca he participado en nada de eso.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

J: Las que no me gustan, cuando te mandan lejos, por lo menos que estas aquí, te mandan pa estación central o por lo menos esta aquí y te mandan a buscar a un pedido a la placa de Maipu, no te resulta irlo a buscar lejos, porque la ida a buscar el pedido nunca te la pagan, siempre te pagan la llevada del local al cliente, porlomenos si tu estas aquí y te mandan a buscar pal McDonald's de alla abajo, tu vas a rodar de aquí pa allá, pero eso no te lo van a pagar, te van a pagar desde el McDonald's hasta donde esta el cliente, eso es lo que no gusta pues, a la mayoría y se han hecho marchas por eso, pa que suban las tarifas, pa que paguen la ida, porque siempre rudan con eso pues, rudan en ese sentido, que vas a buscar el pedido y no te pagan la ida pues, por eso nosotros decimos que rudan.

J: Y las cosas que me agradan hueon, que me pueden agradar del trabajo, todo porque si no me gustara, si me desagradara, no trabajara de esto.

E: ¿Te gusta?

J: Si si, porque, lo que me gusta es que no tengo jefe, nadie te manda, trabajas a tu confort pues, a tu comodidad, por eso es que me gusta el trabajo, pero de resto, todo bien.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarías o mejorarías a este trabajo?

J: Este, las zonas de cuando te vas a comunicar con la aplicación pues, porque si se tarda, te responden pero se tardan, sabes, se tardan que si tu estas en un problema con un cliente y tu necesitas que te respondan, te responden a los 5 minutos, a los 10 minutos, eso es lo que siempre he dicho que me gustaría que mejoraran en las aplicaciones, la conversación con el soporte pues, que te respondan altiro, porque porlomenos si a ti te están robando, tu quieres comunicarte rápido, porque tu quieres salir de ahí y no te contestan y si tu te vienes pa aca, te marcan que te retiraste, te pueden quitar el pedido, te ponen la deuda y todo eso, pero del resto, todo bien.

## **Transcripción Entrevista n°6 Lissandro**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

L: En uber

E: ¿Qué edad tienes?

L: 26

E: ¿Tu nacionalidad?

L: Venezolano

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

L: 2 meses

E: ¿Como has vivido esto de la pandemia y tu situación en general desde que llegaste a Chile?

L: Lo de la pandemia no, siempre trabaje, porque trabajaba en un negocio de comida, tu sabes que un negocio de comida siempre se mueve, yo estaba en Colombia y aca la situación normal, me salio pa trabajar de repartidor y bien, no me puedo quejar por ahora.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

L: Un amigo me presto la cuenta

E: ¿y cómo funciona eso?

L: Tu sabes que uber maneja la cosa facial, el vive conmigo allí alado, el la creo y me la presto, yo trabajo en ella. En pocas palabras el que la tengo soy yo.

E: ¿Cuánto llevas trabajando como repartidor de aplicaciones?

L: Llevo como 2 semanas

E: ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus, como mascarillas y alcohol gel?

L: No, nada de eso

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado en el ultimo tiempo?

L: Lo que he escuchado, parece que se movio bastante, pero yo digo que eso es por temporada, tu me entiendes, porque he escuchado ha algunos amigo, que dicen mano en diciembre, octubre, noviembre se movio mucho, si me entiendes, pero tu te pones a sacar cuentas y en diciembre esta el verano, hay mucha gente en la calle, si me entiendes, y yo digo no eso es por temporada, de pronto ahorita estamos en temporada baja, de pronto ya mas adelante vuelva a emparejar todo, tu me entiendes.

E: ¿Cómo ha andado la carga laboral desde que comenzaste a trabajar?

L: Estoy haciendo por ahí 15 a 20 pedidos diarios máximo

E: ¿Cuántas horas trabajas al día?

L: Yo trabajo por decir de 12 a 4 y ponle de 7 a 11-12, unas 8 horitas, cuando me quiero matar, más que todo sábado y domingo ponle, puedo trabajar hasta 2-3-4 de la mañana.

E: ¿Qué días trabajas?

L: Todos los días.

E: ¿Has tenido algún problema con algún pedido?

L: Si, un error con una entrega

E: ¿y como lo solucionaste?

L: No hubo solución, porque llame a soporte, me cuadraron fui no era y se quedo asi

E: ¿Me podrías contar un poco más sobre eso?

L: Yo hice un error en mi entrega, si me entiendes, lo di como entregado y no lo había entregado, mala mia. Y cuando fui a entregarlo, ya lo habían entregado nuevamente, como que ya lo habían pedido y fueron y se lo llevaron, tu me entiendes

E: ¿Entonces ahí te quedo la deuda?

L: No, me sale normal, no me hicieron más nada.

E: Entonces en ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

L: Que te digo, normal, porque ni me afecta a mi ni a ellos tampoco, le afectara en el bolsillo del que lo compro si me entiendes.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

L: No ami no, ni Dios lo quiera

E: ¿Has oído de algún inconveniente de ese tipo?

L: Obviamente, porlomenos yo vivo ahí en la estación central, yo vivo ahí alado del líder en diagonal, y porlomenos estaba un chileno, un compatriota tuyo tenia como 10 llaves, llaves de motos y fue que se dieron cuenta porque el man estaba como que moviendo mucho una moto y un man como esa ¿esa tu moto le pregunto? Y el man dijo, no se si es esta, estoy viendo y tal. Y ahí como que se dieron cuenta y en eso el man como que se puso nervioso y dejo caer 10 llaves, te podras imaginar donde las puede haber agarrado.

E: ¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

L: Estable no es, el ¿Por qué? Porque de pronto que tu tengas, por decir que la aplicación diario te disponga te voy a dar 10 viajes o 15 viajes, tu dirias que es estable, yo porlomenos estoy sentado aquí, tengo como media hora y nada si me entiendes, obviamente he hecho como 8 viajes, pero es porque por decir me salio uno aquí ta, me salio otro, tu me entiendes. Pero que digamos que es estable no, porque no te da nada de seguridad, si por decir si tu no sales, no haces nada, si me entiendes, porlomenos yo vengo me vengo de allá de la estación hasta acá, pa ver si se mueve más si me entiendes.

E: ¿ Tu trabajas siempre en este sector?

L: Busco y trabajar en las mañanas pa aca, ya en la noche me voy pa aquellos lados.

E: ¿Por demanda o comodidad?

L: Si porque el como se llama, el calibrador como es que le dicen, pero algo asi sube, tu me entiendes, ahí vale más, pa aquellos sectores vale más.

E: ¿Cómo una especie de tarifa dinámica?

L: Si eso, aquí es más barato y es más peligroso, porque yo, el otro dia en la noche estaba bueno, pero andaba con un amigo, andábamos los dos en la moto pues y si me fui, pero habían calles marica que tu no ves nada, nada y oscuras, si me entiendes, si uno anda solo te sale alguien y que puedes hacer tu.

E: ¿Por eso andan de a dos?

L: A veces andamos de a dos, más que todo sábado y domingo

E: ¿Por qué son más peligrosos esos días?

L: No porque por decir, nos podemos venir en la noche pa Maipu y nos va bien, pan pan pan, pero como te digo, hay zonas que uno no conoces, si me entiendes, porlomenos hay otras zonas pa alla pa arriba que si las condes, independencia, providencia, donde tu no puedes andar dos en una moto, si me entiendes, te molestan los policías, hey porque andan dos, que están haciendo, si me entiendes, se ponen rabiosos.

E: ¿Has recibido algún beneficio del estado?

L: Nada de eso

E: ¿Conoces a alguna organización de repartidores?

L: No no, porque como estoy nuevo en eso no tengo asi, 2-3 amigos que tengo y ya, pero así que tenga un grupo.

E: ¿ y tienen un grupito ustedes 3 ¿

L: No, cada uno por la suya

E: Entonces, no formas parte de ninguna organización de repartidores

L: No no

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

L: No nada de eso, lo del primero de mayo alla en la estación central cuando estaban quemando todo eso ahí estuve viendo

E: ¿Pero no fuiste?

L: No no no, me llegan a coger ahí y mejor dicho.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

L: Que me gusten, que no tengo que trabajarle a nadie, si me entiendes, porque yo trabajaba en una empresa, trabajaba de ponle, salía de la casa a las 5:30 y llegaba a las 8 de la noche. Y cuanto me pagaban 450.

E: Salias super temprano

L: Claro porque tenia que agarrar hasta la cisterna y esperar el bus, bueno ahorita andaba pa esos lados, pa Pudahuel pero pa la puta mierda, lejos, de esas empresas pa alla lejos, si me entiendes, y no le tengo que trabajar a nadie.

E: ¿ y de las cosas que no te gustan hasta ahora?

L: porlomenos que las aplicaciones son un poquito locas, ahora me salio un pedido, el primerito.

E: ¿Cómo locas?

L: Escucha porque, yo estoy aca, me mando pa cerrillos a 8.8 kilometros, si me entiendes y a retirarlo, como de aquí hasta alla, pa que me paguen por decir no me van a pagar nada, de ida no me pagan nada si me entiendes, de pronto que te digan no te van a dar este 5 mil de propina, listo, uno va, pero no dan nada, si me entiendes, es ir a gastar gasolina y todavía falta pa tener, ponle que yo lo voy a buscar alla y me lo mande pa acá otra vez, si me entiendes, no le veo aveces a eso. Y también aveces por decir hay unos clientes que son como te diría yo, como que muy relajados tu me entiendes, aveces uno dura 10-12 minutos ahí y tengo que esperar que los manes ahí salgan.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarías a este trabajo?

L: Mejor organización, pero de la misma empresa tu me entiendes, de la misma aplicación, porque son como que relajados.

Ami me ha funcionado, le he dado duro, he trabajado bastante, en estos días le he dado bastante, pal poco tiempo que tengo pues, porque hay algunos que dicen mano, por decir hay manes que llevan 5 a 6 meses y yo les muestro aveces mano yo llevo eso, y me dicen mano como tu llevas eso, perro porque yo le doy y me doy, tu me entiendes, ellos se quedan en un sitio, porlomenos yo vivo alla y me vengo pa acá, venir de aquí hasta alla esta lejos, tu me entiendes, hay otros que no relajaditos se quedan en su casa.

E: En ese sentido, tu buscas los pedidos

L: Claro, porlomenos ayer me hice como 10 lucas, pero obviamente me quede en un sitio pues, me salía pan y volvia, como aquí también, pero aquí se mueve un poquito más que allá y allá también hay cantidad, tu me entiendes, muchos repartidores, mientras mas repartidores, les suena a uno aquí y uno aca, suavcito pues.

### **Transcripción Entrevista n°7 Raimond**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

R: yo trabajo con, uber, justo, rappi.

E: ¿Qué edad tienes?

R: 34

E: ¿Tu nacionalidad?

R: Venezolano

R: ¿Cuanto tiempo llevas acá en Chile?

R: 3 Años

E: ¿Cómo has vivido la pandemia y tu situación desde que llegaste al País?

R: Mi llega pues, como todo migrante pues dura, he llegado sin un peso en el bolsillo y la gente que lo recibe a uno no esta tan mal porque como ya están estabilizados pues lleva uno el bulto de problemas

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

R: porque me quede sin pega, me ofrecieron esto y me quede pegado aquí trabajando

E: ¿Cuánto llevas trabajando como repartidor de aplicaciones?

R: 2 años y algo más.

E: Maso menos cuando empezó la pandemia

R: Cuando empezó la pandemia fue que yo empecé a trabajar con esto

E: ¿Cómo fue la cuarentena total como repartidor?

R: Al principio pues, usted sabe que uno tenía que ir escondiendo de los policías porque tampoco lo querían ver a uno en la calle, ya después como que los policías nos dejaron trabajar, pero fue duro al principio, estar uno escondiéndose de ellos, encima fue la pandemia y el golpe de estado ese que hubo. Bastante complicado, trabajaba pa' arriba pa las condes, en bicicleta.

E: ¿Partiste en bicicleta?, cuanto tiempo estuviste en bici

R: Como 6 meses

E: Cuando estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

R: Uno las compraba y ellos te las retribuían con la factura

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado con respecto a como era antes de la pandemia?

R: Si porque, como hay harto empleado sin papeles, todo el mundo llega y busca es lo más fácil pa generar, hay tanto repartidor ahora que ha bajado

E: Hay más repartidores que antes

R: Si, no había tanta gente.

E: y con respecto a hace 2 años atrás, como anda la carga laboral

R: ¿Osea con respecto a los pedidos?

E: si

R: Se movía más, uno no descansaba, ahorita usted ve, tengo toda la mañana y no tengo ningún pedido

E: Aun no realizas ningún pedido el día de hoy

R: no

E: ¿Cuántas horas trabajas en el día?

R: De 12 a 14 horas, depende como este el trabajo

E: ¿Cuántos días a la semana?

R: Todos los días

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

R: Si

E: Te ha pasado

R: Si , los clientes cancelan los pedidos porque se demora la tienda o cualquier circunstancia.

E: ¿y te han respondido cuando has tenido algún problema?

R: Rappi no responde, rappi le pone la deuda a uno, Uber lleva uno el pedido pa la tienda.

E: ¿Te ha tocado pagar deudas?

R: Te lo descuentan no más y si usted se pone a escribir la borran a los 3-4 dias, por lómenos rappi que es la que más jode con eso

E: En ese sentido.. ¿Te sientes respaldado por la empresa?

R: Con Rappi no, en ese sentido la aplicación rappi no tiene buen soporte

E: ¿Y las otras?

R: Las otras si, ellos te responden, o de una ves le contestan a usted que hacer o que formula busca pa resolver el problema ni cargarle deudas a uno

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

R: Si, eso es normal, ya eso es trabajo de rutina que uno tiene que andar pendiente, a mi me dieron una puñala' sabes por eso.

E: ¿Me puedes contar más sobre eso? Como fue

R: Eso fue pa' por la estrella, pa allá pa' aquel lado de Pudahuel, fui a dejar un pedido y cuando voy a entregar el pedido, Habian dos carajitos esperándome pa robarme la moto y me dieron un puñalada

E: ¿ Y te la robaron?

R: Noo, me pegaron pero tampoco me hicieron el daño completo, entonces, se fueron ellos porque no pudieron conmigo tampoco, eran dos menores.

E: ¿Eran chicos?

R: Si

E: Lo bueno es que ahora estas bien

R: Casi me perforan el pulmón nomas pues, pero no fue tanto.

E: ¿Accidentes de transito has tenido?

R: Un ciclista que se me atravesó pues y sin culpa lo tumbé, pero leve nomas.

E: ¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

R: Pues este, estable como tal no lo es, porque la aplicaciones tiene sus altas y sus bajas también, hay días que suena pa que usted produzca y hay días como hoy que no suena, pero se trabaja mejor como repartidor que trabajándole aquí a cualquier empleador, porque un empleador aquí usted por no tener papeles lo quiere humillar, lo trata mal o le paga como le da la gana de pagarle a uno y ya me paso cuando llegue.

E: ¿Trabajaste en otro lado?

R: Yo llegue trabajando en construcción primero y nunca me pagaron, trabaje una semana y nunca me pagaron, después trabaje en un camión desde las 3 de la mañana hasta las 7 de la noche y el loco pagara, 300 lucas, eso es lo que había.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

R: No porque yo no tengo carnet todavía chileno, yo no cuento con nada

E: No te llevo ningún beneficio

R: No lo que yo cobre fue el, la vaina esa que dieron, lo que cobraba uno, lo de la afp, saque algo de ahí.

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

R: Por aquí hay grupos de eso pero yo no me meto en nada de eso, pa puro mamar el gallo, no es pa informar lo que uno quiere entonces no me meto pa esos grupos

E: ¿Formas parte de algún grupo de whatsapp o de Facebook?

R: Formo parte de repartidores chile, una vaina así

E: y eso de que trata

R: Te avisa sobre los partes que hay por ahí, pa que no te quiten la moto los policías, como no hemos tenido papeles pa poder sacar licencia, pues estamos escondiéndonos

como dicen y no es porque uno quiera sino que los que no tenemos papeles estamos cagados.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

R: No no, eso no va conmigo.

E: ¿Por qué no?

R: Porque son problemas, claro, imagínate va uno pa una marcha pues y se meten los policías y lo agarran a uno, si no tengo papeles, menos me los van a dejar con esa mancha, entonces pa que meterse uno más en problemas, si esta bien aproblemado por no tener papeles.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

R: El tiempo, porque la disposición de tener el tiempo, pues yo dispongo de mi tiempo yo no le trabajo, no le tengo que cumplir horario a nadie, si yo ahorita me quiero ir pa la casa voy y nadie me puede decir pues que tengo que quedarme, si me enfermo me puedo quedar en mi casa acostado sin que nadie me tenga que obligar a pararme a ir a trabajar así.

E: Por eso te gusta este trabajo

R: Si quiero plata tengo que trabajar y si no pues, ya sabes que si no trabajo pues no gano

E: ¿ y de las cosas que no te gustan?

R: A veces los clientes son muy groseros como uno es extranjero, lo tratan a uno mal, o lo califican a uno mal pa joderle la cuenta a uno pa que no le caigan a uno pedidos porque hay gente que es como le explico así pa que usted entienda, que son malas pues, ha si usted llegue y le entregue el pedido de la mejor manera, califica mal por ser un extranjero.

E: Para finalizar la última pregunta es.. ¿ Que le cambiarías a este trabajo o que le mejorarías?

R: Cambiarle, no porque a mi me gusta mi trabajo si me entiendes.

E: Lo dejarías como esta

R: que las aplicaciones se pusieran más responsables que hubieran más beneficios a uno y no tanto al, o sea que primero preguntar a uno que pasa antes que lo jodan a uno porque el cliente puso una queja que no es, llegan y ya, te suspenden hasta la cuenta, le quitan la cuenta, le bloquean la cuenta, porque el cliente pone una mala queja sin preguntarle por qué a uno, falta eso y en todas las aplicaciones pasa lo mismo.

## Transcripción Entrevista n°8 Johandrizz

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

J: En uber

E: ¿Qué edad tienes?

J: 30

E: ¿Tu nacionalidad?

J: venezolano

E: ¿Cuánto tiempo llevas en Chile?

J: 2 años aproximadamente

E: ¿Cómo has vivido la pandemia y tu situación desde que llegaste al País?

J: Bueno la verdad que el primer mes que llegue fue un poco complicado pero luego que empecé a trabajar con el reparto fue mejorando la cosa, comencé a trabajar y producir de delivery

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

J: Buscando, buscando, buscando, un compañero me dijo que agarrara una bicicleta, un bolso y saliera, me consiguiera una cuenta y saliera a hacerlo y tuve intentándolo hasta que logré conseguir una moto y me puse a trabajar.

E: ¿Te tuviste que conseguir una cuenta para trabajar?

J: Si, tuve que conseguir una cuenta, tengo un amigo acá que el me apoyo con sus papeles, se creo una cuenta y me la presto para que yo trabajara

E: ¿Cuánto llevas trabajando como repartidor de aplicaciones?

J: ehh, de dos años un mes de eso, todo el tiempo ha sido puro repartidor, un año y 11 meses aproximadamente.

E: ¿Cómo fue la cuarentena total como repartidor?

J: Fue un poco complicado porque teníamos que como que jugarle a los policías, pero, un poquito mejor que ahorita, salían un poquito más de pedidos y aparte no había tanto tráfico, entonces, estuvo mejor que ahora

E: Cuándo estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

J: no, los comprábamos nosotros mismos

E: Te toco comprarlos a ti, de tu bolsillo digamos

J: Si, pero uber en una oportunidad, yo le mande una foto a soporte de lo que había comprado y me retribuyeron 8 mil pesos por el gasto de esos implementos, no todos lo saben pero si lo podían hacer. 8 mil pesos por la compra de mascarillas, alcohol y eso.

E: ¿Crees que el trabajo como repartidor ha cambiado con respecto a como era antes de la pandemia?

J: Antes de la pandemia, prácticamente era lo mismo, solo que con la pandemia salían un poquito más de pedidos y no había tanto tráfico como te digo y porlomenos a mi me gustaba un poco más a pesar de los riesgos que se tomaban con el tema del virus, era un poquito mejor.

E: En ese sentido con respecto a hace 2 años o 1 años, como a andado la carga laboral

J: Tenemos absolutamente menos pedidos, porlomenos en este caso mira , llevo un solo viaje en todo el dia

E: ¿Y a que hora comenzaste?

J: como a las 10:30 por ahí

E: Hace rato igual

J: Si, hace que rato, pero hay días buenos y días no tan buenos, para no decir malos

E: ¿Cuántas horas trabajas al día?

J: A veces 12, a veces un poquito más, a veces un poquito menos, de 10 de la mañana 9:30 a veces me conecto y llego a veces a las 11, 11:30 a la casa depende las condiciones, que tal me alla ido también y si me siento bien si no esta siendo frio, si lo tolero

E: ¿Cuántos días trabajas a la semana?

J: Todos los días

E: Desde que comenzaste estas trabajando todos los días

J: Si bueno, tuve un accidente hace poco y tuve que parar unos meses

E: Bueno y como paso eso, me puedes contar sobre eso

J: La verdad es que no recuerdo como fue porque no lo vi, fue bastante fuerte y no logro recordar nada, iba en esta misma moto, iba a atravesar desde la avenida pajaritos hacia teniente cruz y bueno ahí están los videos y en ese momento me choco un autobús de estos transantiago de los rojos de ahí no recuerdo nada y me desperté en el hospital a la posta central y me dijeron todo lo que tenia, me habían hecho una operación una creneotomia, tenia rota 3 costillas, la clavícula, la escapula de una fractura, el peroné a la altura de la rodilla prácticamente y a la altura del tobillo

E: Ahh complicado, estuviste hospitalizado

J: Si estuve hospitalizado y estuvo. más bien tengo suerte de estar acá

E: ¿y la empresa ahí?

J: No nada, ni se enteraron, ni me entere yo que me habían chocado pues

E: ¿Ibas con pedido?

J: No, no llevaba pedido en ese momento, pero bueno gracias a Dios me atendieron bien y bueno mucha gente me apoyo también, muchos compañeros muchos compañeros y bueno estoy aquí otra vez.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

J: Si, te comunicas con soporte, por ejemplo yo hace pocos días yo iba por san pablo y me brinco el teléfono, no lo había ajustado y me brinco el teléfono y se me partio la pantalla, abri la cuenta en otro teléfono pero como ya estaba la sesión abierta acá, me pedían que cerrara sesión en el otro dispositivo para poder hacerlo, me comuniqué con soporte y luego de mucho rato fue que ellos me dijeron que, lo que tenia que hacer, pero no pude completar la entrega

E: ahh, no te solucionaron el problema

J: No no me solucionaron, me cerraron cesion y después que yo pude entrar en otro teléfono fue que yo volvi a trabajar

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

J: No, en lo absoluto, mira la verdad es que no he visto casos de personas que las hallan apoyado en caso de algún accidente o cosas asi, en caso de algún accidente mira tu te comunicas ocurrio un accidente te hacen seguimiento, pero no tengo mucha experiencia con que me ayuden a mi personalmente, me entiendes y como te digo me desperté a los 3 días después en el hospital y no sabia ni siquiera lo que había pasado, hasta ahora no logro recordar nada, ni si le escribi a soporte o no.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

J: Si el año pasado en Pudahuel, cerca de Oscar Bonilla hay un pasaje que se llama dragma griego, en dragma griego estaba yo, yo pase y no había ningún carro nada y de repente cuando estoy como a 10 metros de mi casa que me habrá mi mujer la puerta para entrar porque yo le aviso cuando voy entonces ella ya tiene el porton abierto para yo pasar, bueno me salio un carro no se de donde, lo vi por el retrovisor y me quite del medio del pasaje y el loco me choco, me lanzo el carro encima me choco, me pegue contra unas matas que habían y arrastre los pies, no me cai gracias a Dios y luego me choco nuevamente, por suerte no me cai, me pegué contra una casa y cuando se pararon yo estaba montado en la moto y arranque hacia otra parte, entonces desde ese momento he andado con más precacion

E: y eso ¿hace cuanto fue?

J: Eso fue aproximadamente para junio, julio del año pasado, eran como las 11 y media de la noche

E: ¿No te robaron nada?

J: No no me robaron, me di cuenta a tiempo, también corri con suerte que no me cai de la moto

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

J:No, para nada, por ejemplo hoy tengo solamente un pedido, a veces hay a veces no hay, hay que como que administrarse bien y cuidarse en la calle

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

J: No nada

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

J: Ehh no, estoy en algunos grupos de Facebook pero simplemente pasan información

E: ¿De que tipo?

J: Este por ejemplo, gente diciendo vamos a hacer paro por que no nos pagan bien, cosas así, tratando de organizarse pero nunca se llega a nada, nunca se ponen de acuerdo en nada. Los veo pero por ejemplo alguien dice vamos a hacer un paro este finde semana, nadie abre la cuenta y entonces salen mucho no pero tu no me vas a pagar el alquiler, yo tengo que trabajar, entonces no llegan a nada

E: ¿Formas parte de alguna organización?

J: No

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

J: No

E: Me comentaste que estabas en algunos grupos de Facebook de whatsapp, me puedes hablar más sobre ellos

J: Ahí por ejemplo si alguien necesita algún apoyo, se le pincho una llanta, necesita que lo apoyen para terminar ese pedido, se le presta el apoyo, por ejemplo a ahorita que esta cerrado el papa jhons y hay varios en el estacionamiento de papa jhons esperando y logramos ver de la plataforma de uber pero de compra, que no esta disponible y le decimos, mira sabes que no pierdas el tiempo aca porque no le va a sonar ningún pedido aquí, porque esta apagado la plataforma, la aplicación, así por ejemplo ese tipo de cosas más que todo.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

R: Lo que mas valoro es el tiempo que uno dispone para hacer cualquier cosa, por ejemplo , necesito hacer una cosa a las 4 de la tarde y yo tengo la potestad , de conectarme y desconectarme cuando yo deseo, me explico

E: ¿ Y de las cosas que no te gustan o te desagradan?

J: Las cosas que no me gustan, que me desagradan por ejemplo uber, cuando uno tiene alguna falla minima, ellos están ahí como dicen ustedes al tiro para castigarte, ponerte la cuenta lenta, que no te suene mucho pedido, te perjudican, pero en el momento que tienes un problema, no te responden inmediatamente, yo por ejemplo hace poco fui a llevar un pedido y donde me arroja el punto de entrega, no estaba la persona allí y me estaba llamando que era hacia otra parte como 6 kilometros más lejos y yo empecé a tratar de comunicarme con soporte, llamaba, llamaba escribia y todo y nunca me respondieron, entonces si yo no terminaba esa entrega, me perjudicaba porque de pronto no me mandaban pedidos, la cuenta se me ponía muy lenta, no me sonaba, entonces había que llevarlo allá si o si porque no había manera de notificar eso, aparte de que es muy riesgoso porque no sabes si te están queriendo robar o sacando del lugar, si me entiendes, entonces como tu le explicas a soporte, mira sabes que yo fui a entregar eso para alla y no pude, me robaron allá, ustedes tienen alguna manera de ayudar o apoyarme y me dicen no porque ese no es el punto de entrega, estaba fuera de la ruta entonces no te podemos ayudar, entonces yo pienso que no me gusta eso y hay veces que pagan los pedidos muy mal.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarías a este trabajo?

J: Bueno el tema del salario que cobran por cada entrega, lo ajustaría un poco a como están las cosas ahorita, ahorita todo se ha puesto muy caro, incluso la gasolina sube constantemente, ahorita esta en 1170 creo que el de 93, entonces hasta hace poquito estaba en 900 y no cuadra eso con el pago correspondiente a lo que tu as transitado, yo creo que lo mejoraría un poco y seria un poco más equitativo y los que hacen algo malo, meterlos en una lista de sanciones.

## Transcripción Entrevista n°9 Reinaldo

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

R: Justo, rappi y uber, uber es la mas masiva que hay para nosotros, justo es la que más nos paga dinero.

E: ¿Qué edad tienes?

R: 28

E: ¿Tu nacionalidad?

R: Venezolano

E: ¿Cuánto tiempo llevas acá en Chile?

R: Un año

E: ¿Cómo has vivido esto de la pandemia y tu situación en general desde que llegaste a Chile?

R: Genial, Chile me ha dado muchas oportunidades que en mi país no tenía hermano y me siento agradecido por tener futuro en mi vista, poder ayudar a mi familia en Venezuela, Genial, Chile me ha caído, sin Chile yo no fuera nada porque en Venezuela no tenía ganas de trabajar, ganas de vivir y aquí ya yo se que salgo a trabajar todos los días, me visto bien, tengo mi moto pues, puedo tener un auto, si me entiendes, puedo ser exitoso en la vida. Chile para nosotros significa progreso, la economía más estable de Latinoamerica es Santiago.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

R: Mi hermano me financio una moto, la saque en la agencia y quede debiéndole 2 millones y ya se los pagué y ya me dieron la cuenta, pero la de uber me la bloquearon porque tenía una cuenta de dama y cuando es dama los clientes todos te dan manito pa abajo, a la chucha y me la bloquean, cuando es de dama osea que tu no perteneces a la cuenta, ahorita tengo la de justo que es esta.

E: ¿Te toco arrendar cuentas?

R: Si ,estaba arrendando claro, este de otro delivery, mira esta es mi semana, pesque 180 mil pesos, hoy llevo 15.200, ayer si no me fue bien hice 7 lucas, más 16, 26,36. Justo te da entre 600 a 700 mil pesos mensuales.

E: ¿Cuarentena total como repartidor te toco?

R: Noo, hubiera hecho mucho dinero, no estaría aquí contigo, estaría en una casa. Tengo hartos amigos que en cuarentena total hicieron cantidades de plata po, claro porque en la cuarentena, pa nosotros había mucha ventaja me entiendes, no salían ninguno y los clientes te daban mucha propina, los que estuvieron a la pandemia en realidad, se estabilizaron en 1 año pa serte sincero, nosotros que estamos sin pandemia, nos toca pa estabilizarnos, ya pa estabilizarnos hay que tener, todos nuestros cuartos y todo así, 2 años broder, pagando arriendo de moto, más comida, más gasolina hermano eso no te da chance a ti de comprarte ni una camisa, todos esos meses que tu ves de cuota de pago, eso es puro pagar.

E: ¿Cómo a estado la carga laboral con respecto a hace un año atrás?

R: no, esta aplicación es demasiado comodo, esto a mi me dice el precio y los kilómetros.

E: ¿Cuál es esa?

R: Justo, esta es la que mejor paga, hoy llevo nada más 3 viajes, 15.200 con 3 viajes, aquí yo saque 7 viajes e hice 36 mil. 7 viajes mano pa nosotros eso es como quitarle un dulce a un niño, claro pero viajes largos de 15 kilometros, un viaje de 7 mil pesos, me van a mandar pa lo espejo, pero tengo que ir y regresarme, son 30 kilometros, en moto pa nosotros 30 kilometros, al ritmo mio, me tardo 45 minutos, entonces es un viaje de prácticamente una hora

E: Un viaje largo igual

R: Claro, un viaje largo

E: ¿De qué comenzaste como delivery, cuando entraste habían más pedidos o ahora?

R: Si había más carga, más demanda, pero igual no me quejo eso no es mi ámbito, yo le doy gracias a Dios que poco a poco, pero si como todo ha bajado un poco.

E: ¿Cuántas horas trabajas al dia?

R: 12

E: ¿Cuántos días a la semana?

R: Todos los días hermano, porque me quiero comprar una moto como esa, la ktz vale 2 millones, entonces necesito vender la mia en un palo doscientos y voy jugando un bolso de un millón, pa comprarme mi ktz Yamaha y ya soltarle 2 años de corrido, cuidándome porque ese accidente que tuve no fue mantequilla y aquí los carros manejan como la chucha y aquí, pa tu ser delivery te voy a dar nada más este consejo, pa tu ser delivery vas 50 y 50 hermano, saliendo de tu casa, no sabes si regresas, tienes que cuidarte y ver, no es fácil hermano, cualquier cantidad de nosotros, sabes que es arrecho pa nosotros, estar aquí en Chile y tener un accidente, porque te atrasa, no porque tengas el accidente y quedes vivo, sino porque te atrasa, el arriendo pa nosotros es el dolor de cabeza más

grande que tenemos aca en este país porque este país es caro, imagínate pagar 500 lucas, que te va a quedar pa ti.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

R: Con justo si, ahorita tuve un problema con un pedido mira, lo fui a pagar en efectivo y entonces la loca no se que hizo Telepizza y la loca me dice no tarjeta y yo le digo no chica si pague 24 lucas, mira aquí dice, cumple tal paso, paga 24 pa que el cliente te devuelva 24, Telepizza no, entonces confirman y llego y me dice que no tiene la tarjeta entonces conchale, me quita ese efectivo y me atrasa 2 dias hermano, no puedo atrasarme dos días mano, porque yo estoy echando bola pa rendir, no pa atrasarme, entonces les digo no hermano ustedes tienen que solucionarme, lo bueno de esta aplicación que cuando pasa cosa asi, te paga el doble, te paga el doble del pedido, por lo menos me estaban mandando un viaje de 6 mil y si pasa algo, yo le escribo a soporte mira, pasa esto y ta' ta' me paga 12 mil, porque me estoy regresando otra vez pa la tienda, pero el resto no.

E: ¿Y las otras?

R: No pedidos ya, es como pa ser un esclavo del delivery, hermano yo respeto a todos los que trabajan con pedidos ya, esos no paran de sonar, eso apenas te llega un pedido va y tan' tan' tan' tan'., claro te bota un millón de pesos mensuales, eso es plata hermano, pa un solo trabajador es plata, me entiendes, entonces los que trabajan en pedidos ya, más que todo tienen hijos y tienen que rendir en la semana más de 2 tablas, pero yo no tengo crias, yo con justo me siento a gusto y comodo porque yo eligo mis pedidos hermano y con 3 pedidos que yo haga de 7 mil son 21 mil, mientras que los de pedidos ya tienen casi 13 pedidos pa hacer esa cantidad.

E: En ese sentido..¿ Te sientes respaldado por la empresa?

R: Si un poco si, son responsables mano, si si , en realidad la que ustedes utilizan más es uber, justo lo utilizan porque las tiendas son de chocolaterías y cosas así y pedidos ya es la mata de los delivery, no hay mas cuentas que pedidos ya, ta complicada encontrar una cuenta de pedidos ya, uber y pedidos ya y justo también porque el proceso tarda más de 15 días pa tener una sola cuenta. Justo te quita un porcentaje, mira cuanto tengo en la semana, yo aquí prácticamente estoy cotizando yo llevo 74 lucas haber y aquí me quitan 7.800 y todavía no he terminado la semana, osea yo le doy a ellos como 20 lucas semanales, porque son los impuestos mira, aquí tengo 66, son los impuestos, al final del año yo voy y me dan el 13 %

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Has sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

R: No, soy arisco, pero he tenido cualquier cantidad de miedo porque aveces estoy trabajando a las 12-1 y en Cerro Navia hermano eso es un planeta de zombies, eso es puro pastero, como tu entregas asi tranquilo donde no hay luz, ahí me sentí incomodo, por lo menos, Cerro Navia es de las zonas que yo más respeto en Chile, Cerro Navia, Pudahuel y Estacion Central, no me manden que no, no voy pa alla, puro Maipú, Maipú,

Maipú, pero el resto no me ha pasado nada así con ningún intento de robo ni nada, solo lo que te conte el día ese no más.

E: ¿Y lo del choque como fue, me puedes hablar más sobre eso?

R: Escúchame, yo trabajaba primero cuando debía, los 2 millones que debía yo, no quise trabajar con aplicación por que no lo veía seguro, entonces tenía un hermano mio de caracas y le dijo mira hermano ayúdame y tal ,consígueme en el KFC, en el KFC directo con la empresa sabes, como delivery, el me dijo hermano epa te voy ayudar y pa' pa' pa', y pum entro a KFC. Verga, ahí logre meterle 5 meses seguidos, pague mi moto, todas mis deudas, fino, en el sexto me cambian de tienda, me mandan pa teniente cruz, pa allá pa pajaritos, pero el supervisor, ese día yo estaba de mal humor y vaina, entonces llega y me dice, la cajera y tal y yo le digo mano, yo cumplo siempre con llegar, todos mis pedidos, ese es mi trabajo, déjame quieto y no me estes diciendo nada porque primero la moto es mia, tu no me vas a responder si me la quitan, déjame quieto, entonces tuve un problema con el y me botaron ese día, Fino. Ya yo había pagado mi moto, ya yo había cumplido el objetivo, entonces me voy pa mi casa y el pana que tenía este casco, yo lo ayude a venirse de Perú pa Chile, pa que trabajara como el maneja y yo tenía otra moto, otra moto que tenía no, pa financiarsela, pa que viera plata, entonces el pana, verga voy a buscar mi casco, cuando voy a buscar mi casco, prendo la moto pero tengo en la mente que me habían botado del KFC y me sentía.., osea estas manejando pero tenía la mente en otra cosa, cuando voy así en 4ta, en 4ta es duro hermano, vas a 80ta, te acuerdas de esos taquitos amarillos esos que son grandes

E: Si

R: De ahí no me acuerdo más nada, no me acuerdo más nada simplemente que llegue así, waaa y boom, me estrelle hermano, no me acuerdo más nada sino que cuando llame a mi hermano y vomite porque el coñazo me cayo en el estomago, sabes, y estaba vomitando así waa y después me llevaron pal sapu y todo eso, pero no fue nada fácil, pase un mes en cama hermano, aquí mi clavícula no vale ni un peso.

E: ¿La empresa respondió?

R: No es que yo, ahí no te va a responder, si yo me estrelle solo jajajaja. Ahí la empresa no se corresponde con nada hermano, fue el choque tuyo. Ah mira mi moto es esta pues, por el otro lado se le ve el choque, me la gane trabajando hermano, aquí la mayoría de los deliverys se ganan su moto en 8 meses, pa poder trabajar y ayudar a nuestras familias.

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

R: Si al menos, si es estable porque tienes 3 tipos de trabajo, Uber, Pedidos Ya y Rappi. Osea hay 3 opciones y es imposible que un ser humano con 3 opciones se derrumba, si tienes la moto ya ganaste, pa nosotros tener la moto es el símbolo de ya.. no va a faltar pega, hay diferentes sushis, diferentes tiendas, hermano con una moto si usted sabe manejar y el chileno, porlomenos el chileno ve que tu entregas los pedidos hermano y ya, te agarran confianza como la puta, los chilenos, ustedes no les gusta mucho manejar.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

R: No nada, el estado aquí en Chile yo digo que es para los que tienen RUT y todas sus cosas, mi hermano tiene 5 años acá, mi hermano si esta legal, por todo, tiene su carro, todas sus cosas, porque mi hermano es barbero pues y se ha ganado sus cosas, yo apenas tengo un año, me lleva 4 años de ventaja y sin embargo ya yo tengo mi moto, yo en 2 años ya tengo un auto wacho, para yo tener un auto en Venezuela tengo que trabajar 10 años y no logro ni comprarme ni una moto, osea es mucha la diferencia que tenemos acá

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

R: Si, soy perteneciente a los riders, estos son mis hermanos, tengo como 4 que son la lealtad en el sentido que yo me quedo varado para la chucha 10 kilometros y yo los llamo y me van y me buscan hermano, esos son como dices tu mis riders, pero son de confianza mia, yo les puedo dar la moto mia, toma echa gasolina, son de confianza.

E: ¿Tienen algún grupo de Whatsapp o algo?

R: Claro, si tenemos todo eso.

E: ¿Se ayudan mutuamente?

R: Claro, porque estamos en otro país, me entiendes y eso significa a nosotros ya ayuda segura porque, Venezuela es Venezuela, ese es nuestro país, allá mandamos nosotros, aquí no, aquí ayuda es ayuda, por lo menos en estos días me quede sin gasolina en Pudahuel y los panas me rescataron rápido pues, Pudahuel es caliente mano, eso es peligroso

E: ¿Formas parte de alguna organización?

R: ¿Cómo organización?

E: Alguna organización de riders o repartidores

R: En realidad si porque, en Facebook e Instagram, he pertenecido también a diferentes sushis, el sushi de Cerro Navia, un club que se llamaba club 90 de Lo Prado, estuve en el KFC, estuve en el Telepizza, ahorita estoy en Justo, estaba en Uber, osea yo ya he explorado bastante.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

R: No, nada de eso, ahí si digo que no

E: ¿Por qué no?

R: Porque no necesitamos, aquí lo que necesitamos es que suene la aplicación, que vamos a hacer nosotros protestando si el día corre, el arriendo no nos falla hermano, claro, tienes que entender eso, aquí nosotros paralizarnos, 2 o 3 días es pérdida, claro, si yo hago mi plata, ponte que yo me gane en un mes, ponte que yo me gane un mes, verga me gane un

millón de pesos, yo puedo pararme 5 días porque yo ya se, que ya yo tengo mis reales guardados me entiendes, pero si yo no tengo, por lo menos ahorita mira ve ayer, te voy a contar si, este mes me quedaban por pagar 200 lucas a mi hermano, fino, se las pague, me bloquearon la cuenta y me atrase, pon' se las pague, ahorita me toca el arriendo y son 300 lucas, las tengo que pagar, más la comida, más regalarle algo a mi novia y eso, tengo que soltarle feo toda esta semana.

E: ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

R: Hermano, la cosa que más valoro es mi vida y el tiempo de Dios que me mande a mi, eso es lo primero, segundo la moto que es la herramienta de trabajo, tercero lo que más valoro así, es la cuenta hermano, pa' nosotros la cuenta es sagrada.

E: ¿Cómo la cuenta?

R: Osea la aplicación, la cuenta, mira ve, aquí sale el DNI, todo. Este es el código de justo, con este código a mi me bloquean la cuenta si yo me quedo con un pedido hermano, la cuenta más difícil de quedarte con un pedido es esta, Uber te da ventajas, Uber te le puedes quedar con un pedido y no te hace nada porque eso pa ellos es chuchería, jaja fino, pero a esta no te le puedes quedar y pedidos ya tampoco, osea uber te da 2 o 3 pedidos pa que cuando te los quieres comer te los comas, pero ya de ahí no puedes pasar y uber te da bastante incentivo, te da bono, 50 a 70 lucas semanal, por diferentes viajes 40, 50 viajes, es la única y de paso te da efectivo, esto a mi no me da efectivo, esto a mi me da puro, a mi me transfieren todos los miércoles, todo lo que yo hago aquí. Mira aquí me salen mis pagos hermano, mira aquí yo estoy cotizando hermano.

E: ¿Y las cosas que no te gustan?

R: Las cosas que no me gustan ehh, la noche, manejar de noche, osea es lo que más me da miedo aveces, pero, sin embargo, no bueno si me siento comodo como delivery, no te puedo decir que no me gusta algo, cuando me siento comodo, pero la noche es lo más complicado pa nosotros, ya de ahí es más alta demanda de locos en la calle, cualquier chileno loco, anda entablao y te pasa por encima si tu no tienes pendiente de los retrovisores o no sabes manejar mano, yo cuando llegue aquí, yo vengo, yo manejo de pequeño, hermano en Venezuela nosotros a los 12 años ya nos ponen a manejar, esa es la ventaja que tenemos aquí pues, el 80% de los deliveries son Venezolanos y es lo más factible, porque trabajarle a otro wacho por 15 lucas no, ponte mi novia trabaja en un minimarket y trabaja más y se gana 17 mil pesos, osea nosotros como delivery nos hacemos la plata claro, nosotros salimos, rendimos y vaina pero si nos va bien hermano, como delivery nos va bien mi hermano.

E: la ultima pregunta... ¿ que le cambiarías a este trabajo?

R: Que le mejoraría, a rappi, le mejoraría algo, el soporte de rappi no sirve hermano, no responden. Y Rappi es una de las que mejor paga, si el soporte sirviera, fuera una de las mejores, bueno que más, nada más nada porque las calles, la infraestructura es genial pa' nosotros.

## Transcripción Entrevista n°10 Joel:

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

¿Qué edad tienes?

Joel: 28 años.

E: ¿De dónde eres?

Joel: Venezuela

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

Joel: Rappi

E: ¿Hace cuánto llegaste a Chile?

Joel: Un año más o menos.

E: ¿Cómo llegaste al trabajo de repartidor en aplicaciones?

Joel: Tengo un familiar aquí, mi hermano que ya trabajaba acá en Chile como repartidor y me ayudo a ingresar al trabajo.

E: Entonces llevas alrededor de un año trabajando como repartidor.

Joel: Claro.

E: Cuándo estaba la pandemia, el tema del virus fuerte ¿las empresas te daban los elementos de seguridad para la prevención del virus?

Joel: Sí, alcohol gel y mascarillas ajá.

E: ¿Te toco en algún momento trabajar en cuarentena total como repartidor?

Joel: No, cuando llegue al país ya no había cuarentena total.

E: ¿La carga laboral como ha andado?

Joel: mhhh, 75% ahorita diferencia con la pandemia y todos de vacaciones pues, ha bajado un 75% quedamos con un 30%, si nos ganábamos 60 mil pesos ahora nos metemos 20 mil. Tu puedes ver el margen de diferencia pues.

E: ¿y eso por qué crees que pasa?

Joel: porque, yo que se vacaciones, puede ser ya la gente no quiere comer en la casa y sale a comer a la calle y así.

E: ¿Cuándo hay un problema con un pedido tienes como comunicarte con la empresa?

Joel: Sí, tengo un respaldo para comunicarme con la empresa.

E: ¿y cuando has tenido problema con los pedidos te han solucionado el problema?

Joel: Me han resuelto sí, porque yo sé manipular la aplicación. Hay compañeros que si no tienen el conocimiento de la aplicación y no saben y simplemente no le pueden resolver. Pero como yo si se, como se dice los protocolos de la empresa bien.

E: Entonces no has tenido problemas con respecto a eso.

Joel: Por eso siempre he trabajado con Rappi. Hay otras aplicaciones Uber, que, si te hacen pagar el pedido, pero yo por el momento no.

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

Joel: Si claro, porque además es la única empresa que me ha dejado trabajar con pasaporte, por eso es que trabajo solamente. La única que me permite abrir mi cuenta con pasaporte.

E: Con respecto a la seguridad en las calles ¿Haz sufrido algún robo o pasado por una situación peligrosa trabajando como repartidor?

Joel: Sí, me han intentado robar dos veces.

E: ¿Me puedes contar sobre eso?

Joel: eh, pues por ahí por los lados de los mares, una vez intentaron bajarse de un carro y quitarme la moto, yo lo que hice fue evadirlos, como se dice pues salvarme de eso. Y este la otra vez fue, en un lugar que le llaman el barrio chino, ahí también, me intentaron sacar el teléfono y logre sacarle la mano a la persona.

E: ¿Has sabido de situaciones similares de compañeros repartidores?

Joel: Si a varios compañeros les han robado las motocicletas.

E: entonces...¿Consideras el trabajo de repartidor como un trabajo estable?

Joel: No es un trabajo estable, es un trabajo donde podemos solventar cosas nosotros las personas inmigrantes, como yo por ejemplo como venezolano yo he podido solventar claro, he podido pagar mi moto, eh tu me entiendes. Porque yo estoy aquí, pero aquí para yo arrendar tengo que usar los papeles de mi hermano y así pues. Pero todos los gastos,

para comprar la moto, tuve que comprar la moto a nombre de mi hermano y así pues. Pero si se puede decir, quien se centra con esto, en realidad si, sí da. Es un trabajo donde tu trabajas 10 horitas y te aseguras 50 lucas no es malo. Lo que pasa es que ahorita esta fecha, pues obvio yo sé que el año pasado fue así no tanto por la pandemia, del 15 de febrero pa adelante ya estamos.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

Joel: No nada, yo estoy en un proceso aca donde estoy tratando de solventar mi situación de migrante y no he podido porque hice un paso y todavía no me han respondido.

E: tuviste que cargar tú con todo, con la crisis me refiero.

Joel: Sí, exacto.

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces o formas parte de alguna?

Joel: Organizaciones sí, no formo, pero si conozco. Si hay varios grupos organizados donde este, te dicen todo lo que pasa, lo que está pasando, donde se roban las motos y así pues.

E: ¿con respecto a eso más que nada, con la delincuencia y los robos?

Joel: sí, por ayuda, por trabajo, donde hay zonas buenas para trabajar y así.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

Joel: No, en marchas no. Pero si hemos ido nosotros mismos a rescatar motos robadas.

E: ¿Me puedes contar sobre eso?

Joel: La ubicamos por el GPS, pedimos respuesta a carabineros y como carabineros nunca nos ayudan vamos nosotros por nuestros medios, llegamos a la casa que nos marca el GPS a recuperar la moto.

E: ¿Se coordinan por Whatsapp?

Joel: Cada uno por sector pues.

E: Entonces ¿se organizan por grupos de Whatsapp principalmente?

Joel: Sí, ese es el medio que nosotros tenemos.

E: Bueno, para finalizar, quería darte las gracias y hacerte la ultima pregunta.

¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

Joel: Lo que más me gusta de mi trabajo es, el cómo se le puede llamar a eso, lo que yo más valoro del usuario es la capacidad que tiene la persona chilena para seguir ocupando nuestras aplicaciones y nosotros osea poder seguir contando con ustedes. Eso es lo que yo más valoro. Y lo que más me desagrada es que una persona esté en ebriedad y uno tenga que entregarle un pedido.

E: te ha pasado

Joel: Sí, mucho. Como te digo, como hay personas buenas, hay personas malas.

## **Transcripción Entrevista n°11 Nelson**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: ¿Tú edad?

N: 25

E: ¿En qué aplicaciones trabajas?

N: Pedidos ya

E: solo pedidos ya

N: Si

E: Ah ya... ¿Tu nacionalidad?

N: Venezolano

E: ¿Cuánto tiempo llevas acá en Chile?

N: Un año tengo

E: Un año acá en Chile, perfecto... ¿Cómo te ha ido con la pandemia acá? ¿tú situación cuando llegaste? ¿Cómo ha sido?

N: Mas o menos bien, tuve acá una resfriadera, llegué trabajando de una vez gracias a Dios me entiendes.

E: ¿Llegaste a trabajar altiro?

N: Si, llegué a trabajar altiro

E: ¿Y cómo llegaste al trabajo de repartidor? ¿Algún amigo?

N: Mi primo, me prestó sus documentos, también trabaja con repartos, pero el trabaja con uber, me entiendes, entonces el me paso todos sus papeles y me hice la cuenta en pedidos ya y el tiene su cuenta en uber.

E: ah ya ya ...Emm... ¿Cuánto tiempo llevai trabajando? ¿Cómo un año?

N: Si si como un año, desde que llegué estoy cambiando, puro trabajando, puro trabaja como repartidor

E: y... ¿Allá en tú país hacías lo mismo?

N: En mi país trabajaba con comida rápida

E: Perfecto... ¿Las empresas te entregaron los implementos necesarios para la propagación del virus? Alcohol gel, mascarillas...

N: Si, guantes, mascarillas, pa' limpiar la maleta, la chaqueta y todo me dan.

E: ¿Cómo anda la carga laboral? Mas o menos, ¿Cuántas horas estai trabajando al día?

N: Todo depende, hay veces en las que se trabaja entre 12 a 13 horas. Desde la mañana hasta la noche como un trabajo normal pues. Hay veces que al menos en este aplicativo si tu quieres trabajar desde las 9 hasta las 10 y trabaja desde las 9 hasta las 10.

E: igual trabajas hasta temprano

N: Si

E: ¿Cuándo hay algún problema con un pedido, tienes como comunicarte con la empresa? ¿te ha pasado?

N: Con soporte y soporte te dice que hacer, si devolver el pedido al local o si se lo donas a alguien.

E: ¿Te ha pasado que no te lo piden?

N: Si, es que llego y no es que pide, sino una estafa, que piden el pedido para robártelo y así...

E: En ese sentido ¿Te sientes respaldado por la empresa?

N: Si, porque por lo menos como te digo de antes de llegar al punto de entrega o algún problema que tenga con el pedido yo me comunico con la empresa y ellos me van a decir si me retiro del sitio de entrega, me entiendes

E: Por precaución.

N: Claro...

E: Oye y con respecto a la seguridad en las calles, ¿Has sufrido algún robo o has pasado por alguna situación peligrosa?

N: Gracias a Dios, nunca, no, tranquilo

E: Perfecto...

N: No he pasado un mal rato, gracias a dios

E: Ya...¿Trabajas por acá?

N: si, si obviamente por esta zona, Maipú, Pudahuel, cerro navia, hasta el centro llejo

E: ¿Consideras este trabajo como un trabajo estable?

N: Si si, si es un trabajo estable porque por lo menos en este trabajo puedes sacar un poco más del sueldo básico que dan aquí me entiendes, por lo menos tiene sus ventajas y sus desventajas.

E: Te ha ayudado a establecerte entonces

N: Si, claro, gracias a dios, me da por lo menos pa juntar, en el bolso... somos varios compañeros y un bolso. Una semana te toca a ti, me entiendes, pa' poder ahorrar, ¿me estás entiendo? Así hacemos.

E: Se ayudan entre ustedes

N: Claro, por lo menos somos 10 personas, 100 cada uno, esta semana le toca al número 1, la siguiente al número 2 y así, me entiendes.

E: ¿Recibiste alguno de los beneficios del estado para paliar la crisis sanitaria tales como el IFE o préstamo solidario?

N: No, nada

E: Con respecto a organizaciones de trabajadores de reparto ¿conoces alguna?

N: Si si tenemos grupos, claro, porsiacaso como te dije, es por ayudarnos, si alguno ni dios lo quiera, por lo menos a el le ocurrio un accidente, mira estoy en tal sitio aquí, el manda su ubicación y todos vamos, me entiendes, depende lo que pase, porque por lómenos tengo compañeros que si le han pasado, que le han robado su teléfono, me entiendes, entonces por el mismo grupo, ahí tu tienes tu señal gps, tu te metes por ahí y aparecemos por lómenos donde esta cada uno, ahí te aparece me entiendes, pa eso tenemos el grupo pues, por lómenos algún problema, se le bajo su llanta, se le partio su cadena o algo asi, no me quede en tal sitio, el escribe por el grupo y van a auxiliarlo, cualquier cosa.

E: ¿Tienen algún nombre?

N: No por lo menos nosotros ponemos aquí, “pella maipu” o pella conexión maipu, o pella conexión alameda y así.

E: ¿Haz participado en alguna manifestación de repartidores como marchas o desconexiones masivas?

N: No nada de eso, nunca me he parado porque, tu te pones a ver y ahorita como estamos las cosas, tu te paras un día y ya eso es perdida pa ti, porque ya tu estas generando gastos, me entiendes, un día parado ya es un gasto que tu tienes, entonces pa eso, trabajar y trabajar, mientras uno más trabaje, mejor mano.

E: ¿Cuántos días a la semana trabajas?

N: Todos los días trabajo, lo único día que es libre, es cuando mi vieja, mi mama esta libre, ella también trabaja, pero ella trabaja viajando pues, me entiendes, entonces cuando ella viene, son los únicos días que yo libro, el resto puro trabajo toda la semana.

E: Bueno, Finalizando quería consultarte sobre ¿Las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan?

N: Las cosas que más valoro de mi trabajo es cuando, por lo menos el soporte, hay algún inconveniente o algo, soporte esta atento a lo que tu le estas diciendo, también los bonos que te dan, los beneficios, me entiendes, por lo menos los fines de semana que ponen los bonos pa que tu te levantes, me entiendes.

E: ¿Y sobre las cosas que te desagradan de este trabajo?

N: Hay clientes que no entienden, por lomenos nosotros no preparamos la comida, entonces hay veces que nosotros llegamos al restaurant y la comida no esta lista, tenemos que esperar 20 minutos, hasta media hora y el cliente no entiende eso pues, cuando llegamos el cliente no quiere el pedido o me entiendes, eso es problema para uno, porque la deuda se la ponen a uno me entiendes. Porque por lo menos si tu no entregas el pedido en el punto que lo tienes que entregar, no le tomas la foto, ya eso te lo cargan a ti a tu cuenta, porque no estas mostrando un comprobante de que entregaste el pedido como tal, me entiendes.

E: ¿Te ha tocado pagar deudas?

N: Si, porque por lo menos hay clientes que por lo menos ayer me paso así mira, me pusieron una deuda, te voy a mostrar, mira, me pusieron una deuda de 30 mil pesos, ¿Por qué? Porque el cliente no tenia efectivo, el quería cancelar solamente con tarjeta y a nosotros como no nos dan nada pa pagar por tarjeta. Por eso fue que yo le dije a el, jefe mire el aplicativo le dice a usted como son los métodos de pago, efectivo y tarjeta, pero cuando le dices tarjeta, es que es online, usted mismo paga desde el aplicativo y nosotros no tenemos maquina ni nada, entonces hay algunos clientes que lo toman a mal, pues no ya no quiero el pedido, entonces esa es la única desventaja que tenemos nosotros, cada vez que nos queda algo ya eso no los suman a nosotros.

E: la ultima pregunta... ¿qué le cambiarías a este trabajo?

N: No, por lo menos gracias a Dios tengo este trabajo y dependo de él que es bien importante, todo bien.

## **Transcripción Entrevista n°12 Mitchel**

E: Buenas tardes, te cuento esto es un estudio sobre condiciones laborales y organizaciones de trabajadores de reparto.

La idea es que tengamos una conversación libre y como te comenté, esto es anónimo y confidencial.

E: Eh.. en cuántas app de repartos trabajas? ¿En cuáles trabajas?

M: Uber y Rappi

E: Solo las dos

M: Si

E: Ubear eats. ¿no..?

M: En la misma de uber

E: Ah uber y rappi

M: Si, uber y rappi

E: ¿Qué edad tiene?

M: 29

E: ¿Tu nacionalidad?

M: Venezolano

E: ¿Cuánto tiempo llevai' acá mas o menos?

M: Un año y medio

E: ¿Cómo te ha tocado de vivir esto de la pandemia?

M: Mira, pa' nosotros los repartidores, o sea a pesar de la pandemia, de que murió mucha gente, nosotros nos fue demasiado bien.

E: Ya...

M: Porque éramos los únicos que prácticamente andábamos en la calle sabes...nos fue bien

E: Ya... te fue bien económicamente en esa etapa

M: Si, económicamente si

E: ¿Y como llegaste al trabajo de repartidor de aplicaciones?

M: Yo... yo me vine para acá, mi papá estaba acá. Actualmente no se encuentra aquí en Chile y él fue quien me comentó de esto y yo estaba en Colombia y me vine para acá y desde ese momento estoy trabajando en la aplicación. Trabaja con Rappi no más en ese momento y ahora con uber y con rappi obviamente porque la cosa se ha puesto mas difícil, ya no te basta trabajar solo con una aplicación, sino con 2.

E: Antes con una ...

M: antes con una resolvía, te iba bien económicamente, ahora no, la cosa está más difícil, hay más repartidores, está más lento...

E: ¿Cuánto tiempo llevas trabajando como repartidor?

M: Desde aquí en Chile, desde que llegué, 3 años y medio...

E: 3 años y medio solo repartidor... ¿Y en la cuarentena total? Como repartidor ya que te tocó, ¿Cómo fue?

M: Noo, como te digo, bueno en mi parte, en mi opinión personal, demasiado bien porque éramos los únicos en la calle, pedíamos el permiso por las aplicaciones, ese permiso que le daba pa' circular y no, excelente, nos fue bien

E: Ya... oye y en ese cuando estaba la pandemia dura, ¿Las empresas te entregaron elementos de seguridad como: Mascarilla

M: Si

E: Ah ya...

M: De hecho ellos hacían un punto, como decían, punto de entrega donde nos llevaban mascarillas, alcohol gel, te entregaban para limpiar el bolso, todas esas cosas que entregaron y siempre mandaban foto... siempre mandaban un mensaje ese de como hacer el uso adecuado de los implementos, todas esas cosas.

E: Oye... ¿crees que el trabajo como repartidor ha cambiado con respecto a como era antes de la pandemia?

M: Si...

E: Porque a ti te tocó trabajar antes de que empezara la pandemia

M: Si si si ha cambiado, o sea, si ha cambiado tanto económicamente como...o sea si económicamente porque obviamente es a lo que uno le pega porque como te digo, hay más repartidores, ahora las aplicaciones suenan menos, me entiendes... No sé si será la situación actual del país, la situación económica, no sé si dependerá de eso, pero si ha cambiado mucho, como te digo tú antes con solo una aplicación así mensual tu sacabas una buena plata, ahora tu tienes que trabajar con dos aplicaciones o hasta con tres, pa' tú ver el mismo resultado que veías antes cuanto trabajabas con una.

E: Ya...en ese sentido ¿Consideras que hay más carga laboral ahora o menos?

M: Si... hay más carga laboral

E: ¿Hay más pedidos ahora que antes?

M: No, no

E: Ah! Al contrario

M: Claro, hay menos pedidos y hay más repartidores, vez... quizás estén los mismos pedidos, pero obviamente con más repartidores no te suena a ti o como sonaba antes, porque antes eran menos repartidores. Si tu venías pa' acá pal' mall eran yo siempre he trabajado en este mismo mall y era raro cuando veías la cantidad de motos y o sea, ya se conocían, con decirte... Ahora no, ahora tu vez todos los días personas nuevas, cantidad de motos increíble, te vas de aquí, te vas pal meli igual, te vas al plaza oeste, igual. Obviamente, yo creo que tiene mucho que ver con la cantidad de repartidores que hay.

E: Ya.. ¿Cuántas horas tú trabajas al día más o menos?

M: De 10 a 12 horas, o sea yo vengo llegando ahorita y llego a mi casa entre 11-12:30 dependiendo de como esté la aplicación.

E: ¿Trabajas de Lunes a Sábado?

M: No, trabajo de Lunes a Lunes

E: Todos los días...

M: Es que uno aquí no cumplimos horarios, aquí cada quien trabaja... aquí cada quien se pone su horario. Depende de la aplicación, porque por lo menos Pedidos Ya si trabaja con horario porque trabaja con calificaciones, trabaja con puntuación, con todas esas cosas

E: Oye y... Cuando hay algún problema con algún pedido, ¿Tienes como comunicarte con la empresa?

M: Si... por medio de un soporte

E: Te han respondido en este sentido cuando has tenido algún problema

M: Si...siempre

E: Entonces en ese sentido igual te sentí' respaldado por la empresa.

M: Si... de igual manera si te pasa un accidente uno tiene igual como llamar a la empresa y te mandan una ambulancia. Ellos igual tienen ese tipo de soporte

E: Perfecto... Oye y con respecto a la seguridad en las calles, ¿Has sufrido algún robo o pasado por alguna situación peligrosa?

M: Si, aquí en esta zona de Maipú si, aquí obviamente, como te digo, como yo he estado trabajando por aquí ya tu sabes las zonas que mas o menos tienes que tener cuidado, a las zonas que vas con más confianza me entiendes, pero siempre se oyen casos que se roban una moto, que roban a un repartidor, que le robaron el teléfono, que lo estaban esperando, porque aquí hacen pedidos falsos, por lo menos te hacen un pedido y te mandan pa llevarlos por ahí por Pudahuel y como tu llevas el pedido y te están esperando ahí pa' robarte. Como uno mas o menos conoce la zona... así pues.

E: Ya.. y ¿a ti no te ha pasado nada?

M: No, Gracias a dios no. Por el momento no.

E: Ya... en ese sentido considerai el trabajo de plataforma como un trabajo estable igual, un trabajo...

M: Si, un trabajo estable y más que estable, es un trabajo que, o sea, tú eres tu propio jefe sabes... Tú decides si quieres salir a trabajar, si no quieres salir a trabajar ellos obviamente no te obligan me entiendes y tu cumples con el horario con el que a ti te convenga, o sea, lo mejor que te conviene a ti me entiendes.

E: Oye y el año pasado, el ante pasado ¿recibiste algún tipo de beneficio del estado como el ife o préstamo solidario?

M: Yo recibí el ife universal, si lo recibí por harto tiempo, por yo creo que como un año diría yo

E: Te ayudó ahí pa' apalear gastos.

M: Si... obvio.

E: ya y... pasando a otra dimensión de organizaciones de ustedes, de repartidores ¿conoces alguna organización de rappi o de repartidores? Tú... ¿conoces alguno?

M: ¿Cómo así?

E: Alguna organización de rider, algún grupo de repartidores

M: Ah ya, si, o sea, yo pertenezco a algunos, obviamente virtualmente

E: ¿A cual perteneces?

M: Que es el rider que tiene un grupo por Instagram que ahí por lo menos si depende de las motos que roban, tú reportas o no solamente eso, de repente un restaurante, un pedido, porque se ha visto restaurantes que son xenofóbicos sabes, entonces te responden mal y tu los grabas y por esa aplicación te ayuda, o sea no te ayudan en realidad en nada, solamente que tu pa' que tengas ...

E: sensibiliza la situación

M: Claro. Claro.

E: Porque está mal...Entonces tú ¿Formai parte de alguna organización?

M: si si si, no tengo el nombre exactamente, pero si

E: Oye y has participado en manifestación de repartidores, tales como marchas, alguna desconexión masiva,

M: Una única vez que trabajé, que trabajaba con pedidos ya, que fue la primera vez que trabajaba con esa aplicación y si, hicieron una marcha masiva por el bajo costo de los pedidos.

E: ¿hace cuánto?

M: Eso fue hace mas o menos como un año, año y medio, dos años.

E: Ya...

M: Que bajaron el costo de los precios en envío, entonces obviamente ya tu estás acostumbrados a un costo de un pedido y te lo bajan entonces te cambia totalmente la situación me entiendes.

E: Ya... ahí fuiste a la marcha

M: Si

E: ¿Había harta gente?

M: Si, hartísima gente

E: y se consiguió un poco de...

M: Sii... si, si porque yo obviamente en ese momento los repartidores mismos no se conectaban a la aplicación, la gente que hacía pedidos no recibía los pedidos porque no había repartidores activos.

E: Para finalizar, te iba a preguntar sobre las cosas que más valoras de tu trabajo como repartidor y las que más te desagradan

M: La que más me desagrada, bueno como todos es que la gente son un poco groseros, poco educados, que tú llegas “Hola buenas tardes” y no te responden, te ven mal, te tratan mal y lo que más me agrada como te digo, tu cumples el horario que tu quieras, eres tu propio jefe y obviamente se gana mejor que un sueldo acá en Chile trabajando en una empresa, eso es lo que yo veo positivo de estas aplicaciones y tu puedes generar tus boletas por medio de la aplicación, puedes generar todas tus cosas.

E: Ya... finalizamos, muchas gracias.