

# Relaciones industriales y protestas en plataformas digitales. Una comparación Chile-Argentina

## *Industrial relations and protests on digital platforms. A Chile-Argentina comparison*

**Francisca Gutiérrez-Crocco**

Instituto de Gobierno y Asuntos Públicos  
de la Universidad Austral de Chile (UACH)  
Valdivia, Chile

[francisca.gutierrez@uach.cl](mailto:francisca.gutierrez@uach.cl)

<https://orcid.org/0000-0002-5445-2833>

**Pablo Pérez-Ahumada**

Departamento de Sociología de la  
Universidad de Chile  
Santiago, Chile

[pabloperez@uchile.cl](mailto:pabloperez@uchile.cl)

<https://orcid.org/0000-0002-0410-0725>

**Nicolás Godoy Márquez**

Subdepartamento de Estadísticas Estructurales del  
Trabajo, Instituto Nacional de Estadísticas (INE)  
Santiago, Chile

[nggodoy@ine.gob.cl](mailto:nggodoy@ine.gob.cl)

<https://orcid.org/0009-0009-1431-4434>

**Resumen:** En los últimos años, las protestas de personas repartidoras de plataformas digitales se han multiplicado en el mundo. Sin embargo, los estudios que expliquen la evolución desigual de estas movilizaciones en distintos contextos nacionales aún son escasos. Este artículo compara la actividad de protesta de personas repartidoras de plataformas en Argentina y Chile entre 2018 y 2023. Sostiene que el argumento centrado en las condiciones de trabajo o las decisiones estratégicas de las organizaciones de trabajadores, propuesto para analizar la emergen-

cia de la acción colectiva en este sector económico, es insuficiente por sí solo para explicar las diferencias encontradas entre ambos países. El examen del sistema de relaciones industriales es importante para entender las decisiones de estas personas trabajadoras y sus organizaciones respecto a la continuidad de la movilización después de la pandemia de COVID-19.

**Palabras clave:** plataformas digitales, delivery, economía *gig*, Chile, Argentina, acción colectiva, protestas.

**Abstract:** *In the last few years, protests by digital platform delivery workers have multiplied worldwide. However, studies explaining the uneven evolution of these mobilizations in different national contexts are still scarce. This article compares the protest activity of platform delivery workers in Argentina and Chile between 2018 and 2023. It argues that the argument focused on working conditions or the strategic decisions of workers' organizations, proposed to analyze the emergence of collective action in this*

*economic sector, is insufficient on its own to explain the differences found between the two countries. Examination of the industrial relations system is important to understand the decisions of these workers and their organizations regarding continued mobilization after the COVID-19 pandemic.*

**Keywords:** *digital platforms, delivery, gig economy, Chile, Argentina, collective action, protests.*

## Introducción

El negocio de las plataformas digitales se ha expandido en los últimos años abarcando esferas de la vida social cada vez más variadas. Esta “plataformización” no sólo transforma radicalmente la manera en que se ofrecen y brindan distintos servicios, sino también las relaciones laborales (Van Dijck et al. 2018). Presentadas como simples intermediarias en el mercado, las plataformas eluden la legislación laboral al mismo tiempo que ejercen de manera opaca el control sobre las personas que trabajan para ellas. Junto con la extracción de datos, este modelo de organización ha dado un nuevo aire a la acumulación capitalista (Srnicek, 2017).

Mientras que los discursos de las plataformas subrayan los beneficios de trabajar sin jefes y horarios fijos, las personas que trabajan en ellas se han movido para poner en duda estas narrativas empresariales. Las movilizaciones han levantado distintas demandas y se han desplegado en diferentes escalas, incluso a nivel transnacional (Woodcock, 2021; Wood et al., 2021; Bessa et al., 2022). Asimismo, han demostrado las limitaciones del determinismo tecnológico que acecha la investigación laboral y que asume que las plataformas pueden controlar el trabajo “más o menos sin problemas” (Joyce et al., 2023: 152). Al

igual que en las industrias tradicionales, las personas trabajadoras de plataformas están disputando activamente el poder del capital.

A pesar de su contribución a la comprensión del conflicto laboral en las plataformas digitales, la investigación sobre estas movilizaciones ha puesto el foco principalmente en su emergencia y en explicar cómo la acción colectiva surge a pesar de las barreras que discutiremos a continuación (ej. Cini y Goldmann, 2021; Tassinari y Maccarrone, 2020). En cambio, ha debatido poco respecto de cómo estas movilizaciones pueden sostenerse a lo largo del tiempo y por qué existen diferencias nacionales notables en su evolución (Bessa et al., 2022).

Este artículo tiene como objetivo llenar este vacío comparando las protestas lideradas por trabajadores de plataformas digitales de reparto en Chile y Argentina entre el 2018 y el 2023. El trabajo en estas plataformas “bajo demanda” ocurre en un espacio geográfico determinado y está sometido a un fuerte monitoreo en tiempo real que agudiza la precariedad que experimentan quienes lo llevan a cabo (Howcroft y Bergvall-Kåreborn, 2019). Particularmente, discutiremos cómo las características de los sistemas de relaciones industriales (RI) nacionales han afectado la evolución de las protestas en reacción a esta

precariedad en ambos contextos. Argumentaremos que el declive o intensificación de las movilizaciones no puede explicarse exclusivamente por el desigual avance en la regulación nacional que pretende mejorar las condiciones de trabajo o por las decisiones estratégicas de las organizaciones en el sector. A pesar de su carácter espontáneo, las protestas se han visto afectadas por los incentivos y restricciones que ofrece el sistema de RI a sus distintos agentes.

### **La emergencia de una movilización improbable**

La literatura muestra que las personas trabajadoras de plataforma enfrentan dificultades para movilizarse que no se encuentran en otros sectores económicos. En primer lugar, deben enfrentar la falta de regulación o de reconocimiento respecto a la subordinación laboral que existe de hecho y que se traduce en una carencia de garantías básicas para su organización (ej. De Stefano, 2016). En segundo lugar, el proceso de trabajo en el sector de plataformas es “individualizante” pues se sostiene sobre la interacción entre la persona trabajadora individual y la aplicación (ej. Wells, Attoh y Cullen, 2021; Polkowska, 2021). Esto disminuye las interacciones entre pares que se observan en los lugares de trabajo más tradicionales y refuerza la narrativa que realza el carácter supuestamente independiente del trabajo que ofrecen las plataformas (ej. Wood et al., 2019; Soriano & Cabañes, 2020; Stewart, Shanahan y Smith, 2020).

La tecnología propia de la industria de plataformas juega un papel fundamental en las restricciones a la acción colectiva. Newlands (2021) define el control algorítmico como una serie de procesos computacionales que operan de manera automática en las plataformas, junto con la vigilancia gerencial y de la clientela, en un “ensamblaje de vigilancia multimodal” (p. 732). A través de estos procesos, las plataformas no sólo monitorean las actividades de quienes trabajan (evaluando, por ejemplo, su comportamiento y asignándoles las tareas), sino que también generan datos para optimizar los procesos y mejorar la rentabilidad (p. 723). Estos algoritmos socavan las bases de la acción colectiva a través de diferentes mecanismos. Por ejemplo, crean un sis-

tema de competencia entre las personas trabajadoras, quienes se ven forzadas a luchar por obtener más tareas y mejores tarifas (Van Doorn, 2017; Gandini, 2019). Asimismo, al ser “opacos” impiden que éstas conozcan cómo se toman decisiones fundamentales respecto de su trabajo como las tarifas, las tareas asignadas o la calificación (ej. Rosenblat & Stark, 2016). Esto afecta su capacidad para probar la existencia de injusticias en sus condiciones de trabajo o de castigos asociados a sus tentativas de organización. El carácter automático del control algorítmico “oculta” al mismo tiempo las prácticas gerenciales, reforzando así el discurso de que las personas trabajadoras de plataformas son contratistas independientes y erosionando la posibilidad de una identidad colectiva (Morales y Abal, 2020; Doorn, 2020: 147; Newlands, 2021; Gandini, 2019).

Existe un número importante de estudios que han intentado explicar cómo las personas trabajadoras de plataformas han logrado sobrepasar estos obstáculos y movilizarse. El foco ha estado puesto en el proceso de generación de redes de solidaridad y de organización que han dado base a las movilizaciones. Y es que las contradicciones capital/trabajo también emergen en las plataformas y empujan a quienes trabajan a buscar maneras de adaptarse o resistir (Tassinari y Maccarrone, 2020). Las personas repartidoras han encontrado maneras para vincularse entre sí a través de medios virtuales como grupos de Facebook y WhatsApp, o de forma física, mientras esperan pedidos o toman descansos (ej. Tassinari y Maccarrone, 2020; Wells, Attoh y Cullen, 2021; Cant y Woodcock, 2020). Esta interacción ha sido la base de diversas prácticas de ayuda mutua como la de compartir información relevante para el día a día del trabajo o apoyar financieramente a las compañeras y compañeros que lo necesitan. Las redes de solidaridad han ayudado a las personas repartidoras a construir una identidad y conciencia colectivas que han sido el punto de partida para la acción (ej. Cini y Goldmann, 2021; Stewart, Shanahan y Smith, 2020; Tassinari y Maccarrone, 2020).

Sobre la base de la solidaridad, las personas repartidoras han creado formas experimentales de organización más horizontales que los sindicatos

tradicionales existentes. Si bien este proceso de organización ha sido apoyado muchas veces por dirigentes sindicales o activistas políticos, su independencia formal respecto de los sindicatos ha sido considerado como una de sus fortalezas y una de las razones de la relativa radicalidad que han adquirido las movilizaciones en algunos contextos (ej. Tassinari y Maccarrone, 2020; Cini y Goldmann, 2021). Con todo, los sindicatos tradicionales no han sido indiferentes al respecto y se han debatido entre la competencia, el apoyo o la integración de estos trabajadores en sus propias estructuras (ej. Webster et al., 2021; Cant y Woodcock, 2020). Estas iniciativas han sido importantes para el resultado de las movilizaciones de trabajadores de plataformas y, de manera más general, para las campañas de los sindicatos tradicionales por la reconquista del poder perdido en las últimas décadas (Vandaele, 2018).

No existen publicaciones hasta la fecha, al menos hasta donde sabemos, que busquen indagar cómo los sistemas de RI han afectado las diversas trayectorias que han mostrado estas movilizaciones en el tiempo. Algunos estudios empíricos sobre plataformas han llamado a un examen más cuidadoso de las instituciones laborales y sugieren que en los países donde la protección legal de los sindicatos tradicionales es más débil, estas personas están menos movilizadas (ej. Malik et al., 2021; Gutiérrez Crocco y Atzeni, 2022). Sin embargo, cómo estas instituciones influyen concretamente en el comportamiento de quienes trabajan para plataformas y sus organizaciones, o cómo afectan la continuidad de las protestas, son preguntas que no han sido abordadas directamente. A continuación, presentaremos algunas respuestas posibles en base a la literatura sobre RI.

### **El sistema de RI y la continuidad de las protestas**

La literatura suele distinguir entre dos grandes tipos de sistemas de RI: los centralizados o neocorporativistas y los descentralizados o pluralistas. El primer tipo predomina en los países nórdicos y europeos continentales y, en América Latina, en países como Argentina y Uruguay (Etchemendy, 2019; Pérez Ahu-

mada, 2023). Este sistema presenta instituciones diseñadas para facilitar la negociación centralizada a nivel industrial o nacional y la formación de sindicatos y asociaciones de empleadores poderosos y abarcativos que, generalmente, tienen representación exclusiva en su sector económico (Traxler et al., 2001; Kenworthy, 2003). Por el contrario, el segundo tipo de sistema de RI, comúnmente asociado con países como Estados Unidos, Reino Unido y Chile, se construye sobre instituciones diseñadas para favorecer la negociación colectiva a nivel de empresa y la proliferación de organizaciones de trabajadores y empleadores que suelen competir entre sí por miembros (Kenworthy, 2003; Pérez Ahumada & Ocampo, 2023).

Basándose en esta distinción, la literatura ha mostrado que en países con sistemas de RI centralizados, los sindicatos son más fuertes y modelan sus estrategias siendo menos proclives a la huelga que en sistemas descentralizados. Según esta literatura, hay varias razones que explican este hecho. Primero, en los sistemas centralizados, las instituciones facilitan las negociaciones entre sindicatos y asociaciones empresariales lo que, a su vez, produce patrones estables de intercambio y comunicación entre las dos partes y reduce la incertidumbre durante el proceso de negociación (Brandl & Traxler, 2010). Segundo, en estos sistemas, los sindicatos tienden a moderar sus demandas a cambio de mejores salarios y una mayor participación en instancias de diálogo tripartito (Korpi y Shalev, 1979; Brandl & Traxler, 2010). Finalmente, en comparación con los sindicatos en sistemas pluralistas, los sindicatos corporativistas tienen más poder para influir en la formulación de políticas. Esto permite a los sindicatos presionar por salarios más altos y mejores condiciones laborales sin recurrir a acciones disruptivas. Como resultado, en los regímenes corporativistas, las personas trabajadoras tienen niveles más altos de autonomía y seguridad laborales, y tienden a estar más satisfechos con sus trabajos que en los sistemas pluralistas (Esser y Olsen, 2012; Hipp y Givan, 2015; Pérez Ahumada, 2024).

Lo anterior sugiere que la eventual integración de las personas que trabajan en plataformas a los sistemas de RI —por ejemplo, a través del reconocimiento de las organizaciones emergentes como sindicatos o la incorporación de estas a los sindicatos tradicionales— puede generar efectos dispares en la actividad de protesta. La posibilidad real de incidir en las condiciones de trabajo de este sector, garantizada por el sistema de negociación y derechos colectivos dominantes, sería clave para entender si la institucionalización del conflicto laboral en las plataformas supondría el reemplazo de las formas más disruptivas de acción colectiva por mecanismos más moderados.

No obstante, la literatura citada permite pensar que, aun manteniéndose excluidas, el repertorio de acción de las organizaciones de trabajadores de plataformas puede verse influenciado por estos sistemas. Cuando las oportunidades para la acción colectiva se vuelven menos prominentes y atraer la participación espontánea de las personas se vuelve más difícil, las organizaciones tienden a buscar la “autopreservación” y representar públicamente al movimiento social (De la Porta y Diani, 2006). Sin embargo, son las instituciones las que moldean los costos e incentivos de las acciones de estas organizaciones (De la Porta y Diani, 2006). La integración en un sistema donde domina la negociación centralizada puede ser mucho más atractiva para las organizaciones emergentes de trabajadores de plataformas después de la pandemia de COVID-19 que en un sistema descentralizado. En un sistema centralizado, las organizaciones podrían tener acceso a más recursos de poder y, por ende, a mayores posibilidades de mejorar las condiciones de trabajo en el sector. Por lo mismo, estas organizaciones pueden verse inclinadas a pelear con más fuerza por su reconocimiento, cuestión que puede justificar una actividad de protesta más intensiva que en otros contextos.

Refuerza este argumento el hecho de que, por las mismas razones, las organizaciones emergentes pueden enfrentar más obstáculos para lograr esta integración que sus pares en sistemas de RI descentralizados. Así como para las organizaciones emer-

gentes la integración al sistema es más atractiva, para los sindicatos institucionales el costo de perder el monopolio de representación por la entrada de un competidor es más alto que en un sistema de RI descentralizado. En este último, la diferencia entre estar dentro y estar fuera de este sistema, en el fondo, no es tan significativa. En este sentido, es lógico pensar que en los sistemas de RI centralizados las organizaciones de trabajadores de plataformas han encontrado más oposición o menos disponibilidad en los sindicatos institucionales que en los sistemas descentralizados y que, por ende, se han visto más presionados a mantener o intensificar las acciones de protestas. La literatura sobre revitalización sindical de cierta manera apoya este argumento, pues ha mostrado que los sindicatos que tienen posiciones institucionales más fuertes tienden a estar menos inclinados a innovar o apoyar la organización de grupos previamente desorganizados como las personas migrantes que los sindicatos en posiciones institucionales más débiles (ej. Frege and Kelly, 2003; Baccaro et al., 2003).

Los sistemas de RI también pueden afectar la continuidad de las protestas a través de la influencia en las decisiones de las propias personas que trabajan en las plataformas. Existe abundante evidencia de que la transición hacia sistemas descentralizados ha afectado negativamente la sindicalización (ej. Kollmeyer y Peters, 2019; Visser, 2002). En parte, esto ha tenido que ver con la pérdida de poder de los sindicatos y, por ende, el debilitamiento de la percepción de instrumentalidad y del valor de la acción colectiva que afecta la inclinación de los individuos a unirse a un sindicato (Visser, 2002; Scheuer, 2011; Schnabel, 2013). Este mismo argumento podría aplicarse a la confianza en la acción colectiva y, por ende, la continuidad del apoyo a las movilizaciones que presentan las personas repartidoras de plataformas en los distintos contextos institucionales. En un sistema centralizado, es de esperar que estas personas presenten mayor confianza en la utilidad de la acción colectiva como mecanismo para mejorar sus condiciones que sus pares en sistemas descentralizados.

Con todo, cabe señalar que el efecto del sistema de RI sobre las protestas de las personas que trabajan para plataformas no puede interpretarse de manera determinista o aislada de otros factores. En primer lugar, la tipología de sistemas de RI mencionada, si bien facilita la comparación internacional, puede ocultar variaciones dentro de cada modelo. Cada país presenta prácticas e instituciones que lo hacen único de cierta manera (Kaufman, 2004). Por esta razón, nuestra investigación entenderá los modelos chileno y argentino como versiones particulares de las dos categorías mencionadas. En segundo lugar, el sistema de RI no determina por sí solo las decisiones de las personas trabajadoras y sus organizaciones. Requiere que estos agentes perciban y den sentido a este sistema. Entendemos que los sistemas de RI tienen un carácter “dual” (Giddens, 1984). Por un lado, imponen restricciones al comportamiento de las personas y sus organizaciones emergentes, pero al mismo tiempo brindan ciertos recursos. En este sentido, estos sistemas pueden visualizarse como una estructura que crea “corredores” donde los agentes disponen de opciones de comportamiento que, si bien son limitadas, son diversas (Müller-Jentsch, 2004; Gutiérrez Crocco y Jordana, 2024). En tercer lugar, las diferencias en el sistema de RI no son el único factor que define la forma que toman las protestas de las personas que trabajan en plataformas. En un contexto de alta internacionalización de las economías, es claro que hay factores internacionales (asociados, por ejemplo, al carácter transnacional de las plataformas) o locales (asociados, por ejemplo, a las particularidades de los sectores económicos) que también afectan cómo las personas trabajadoras de esta industria se movilizan (ej. Woodcock, 2021; Delfino et al., 2023).

El foco exclusivo de este artículo en el influjo del sistema de RI debe entenderse como instrumental. En otras palabras, no pretende negar la incidencia de otros aspectos en la protesta si no destacar la importancia de un conjunto específico de instituciones nacionales que, hasta el día de hoy, sigue definiendo aspectos esenciales de las relaciones laborales, inclu-

yendo la capacidad institucional para representar a sectores no integrados a los sistemas de negociación colectiva (Pérez Ahumada, 2024; Katz & Wailes, 2014).

### Estudio de casos

Los argumentos de este artículo se basan en un estudio comparativo realizado en Argentina y Chile. En los dos países, las plataformas digitales de reparto comenzaron a expandir sus operaciones hacia fines de la década de 2010 y crecieron exponencialmente durante la pandemia de COVID-19. En Chile, las estimaciones recientes sugieren que, en 2023, las plataformas digitales eran la ocupación principal de alrededor del 0.06 por ciento (55 937) de la fuerza laboral chilena (Instituto Nacional de Estadística, 2023). La mayoría de estos trabajadores son hombres, y alrededor del 41.7 por ciento de ellos son migrantes, considerando plataformas de transporte y reparto (Subsecretaría del Trabajo, 2023). En Argentina, la información disponible es menor. Sin embargo, investigaciones sugieren que, hacia 2019, cerca del unopor ciento de los trabajadores recibieron algún tipo de ingresos provenientes de plataformas digitales (OIT, 2019). Asimismo, los datos sociodemográficos indican que, de manera similar a Chile, en Buenos Aires, la mayoría de estos trabajadores (85%) son hombres que tienen una condición de migrante (60%) (Haidar, 2021: 27).

Al igual que en otros países, las personas que trabajan para plataformas de reparto son todavía consideradas “trabajadores independientes”. Trabajan largas horas, son propensas a accidentes, están estresadas y sufren otros problemas vinculados a su falta de protección (ej. Diana et al., 2023; Gutiérrez y Atzeni, 2022). Las tentativas legales para mejorar estas condiciones varían en ambos países. Entre 2020 y 2022, el Senado argentino otorgó media sanción a leyes que reconocen el derecho de las personas que trabajan para plataformas a la seguridad laboral y requieren que las plataformas mantengan un registro de las personas trabajadoras que usan la aplicación y de sus vehículos motorizados. En Chile, en cambio, la Ley 21,431, que entró en vigor en septiembre de 2022, garantiza el acceso de estas personas a la

Seguridad Social, establece un tiempo mínimo de desconexión, entre otros derechos. Sin embargo, las evaluaciones del impacto de esta ley han mostrado que ella no ha provocado cambios significativos en las condiciones de trabajo de las personas que trabajan para plataformas. La informalidad sigue siendo muy alta, así como el desconocimiento de estas personas respecto a los beneficios de la nueva regulación (Consejo Superior Laboral, 2024; Centro de Políticas Públicas, 2023).

La comparación entre Chile y Argentina es interesante porque ambos países representan versiones particulares pero opuestas de los tipos de sistemas de RI mencionados previamente, lo que puede influir en la evolución de las protestas de las personas trabajadoras de plataformas. En Argentina, un sistema de RI centralizado ha estado en vigor desde su establecimiento en la década de 1940, teniendo como base leyes y regulaciones que promueven la negociación sectorial, establecen un cuasi-monopolio de la representación sindical basado en el principio de un sindicato con capacidad legal (personería gremial) a través de la afiliación a la confederación nacional oficial, CGT, y otorgan a los sindicatos el control sobre los fondos y programas de bienestar (obras sociales) (Bensusán, 2016). En contraste, el sistema de RI en Chile es mucho menos favorable a los sindicatos. El código laboral chileno impuesto por la dictadura neoliberal de Pinochet (1973-1990) ha experimentado limitados cambios en las últimas décadas. La regulación laboral sigue promoviendo la negociación a nivel de empresa y la fragmentación de los sindicatos al permitir la formación de múltiples sindicatos dentro de los lugares de trabajo. Asimismo, hasta el día de hoy, la legislación restringe el derecho a huelga, permitiendo a las empresas realizar cualquier cambio necesario en los turnos de los no huelguistas para asegurar que la compañía pueda proporcionar servicios mínimos (Pérez Ahumada, 2023). Como resultado, el movimiento laboral es mucho más débil que en Argentina y tiene dificultades para llevar a cabo huelgas sin involucrar tácticas complementarias menos convencionales (Gutiérrez Crocco, 2020).

Asimismo, la Central Unitaria de Trabajadores, CUT, tiene menos influencia política que su contraparte argentina, la CGT (Pérez Ahumada, 2023).

Desde una perspectiva más global, ambos países son interesantes de estudiar debido a que ellos representan, además, dos trayectorias diferentes de liberalización económica. Siguiendo la terminología de Thelen (2014), Chile es un ejemplo de “liberalización desreguladora”. Similar a lo que ocurrió en la década de 1980 en economías liberales de mercado como Estados Unidos y el Reino Unido, en Chile, la liberalización económica se logró a través del desplazamiento de instituciones previas creadas para coordinar las relaciones de mercado. En Chile, el proceso de desplazamiento institucional implicó un “ataque frontal” a la legislación laboral anterior, lo cual se materializó en 1979 con el establecimiento del Plan Laboral de 1979 (Pérez Ahumada, 2023). En contraste, en Argentina la liberalización económica fue más gradual. Al igual que en otros países de América Latina, la liberalización económica en Argentina se produjo a principios de la década de 1990, después de la transición democrática (Cook, 2007). Por ello, las políticas destinadas a desregular la economía y flexibilizar el mercado laboral fueron más disputadas y, en muchos casos, menos exitosas que en Chile (Pérez Ahumada, 2023; Cook, 2007). Por lo tanto, la liberalización de las RI en Argentina exhibió algunos elementos del camino de “dualización” identificado por Thelen (2014), ya que implicó la persistencia relativa de relaciones industriales coordinadas, pero en el contexto de una reducción en el número de empresas y trabajadores cubiertos por los acuerdos resultantes (Etchemendy, 2019).

### **Estrategia de recolección y análisis de datos**

El estudio se centró en tres empresas de plataformas (Rappi, PedidosYa y UberEATS) y utilizó un enfoque de métodos mixtos. Primero, realizamos entrevistas semi-estructuradas a 62 personas repartidoras de plataformas en Santiago y Buenos Aires, entre octubre de 2020 y septiembre de 2023. La limitación a estas ciudades se debió a las restricciones

presupuestarias y de tiempo, así como al hecho de que ambos lugares concentran altas tasas de repartidores (la mayor en el caso de Chile, según Consejo Superior Laboral, 2023). Con todo, como veremos más adelante, utilizaremos otras estrategias para recolectar información respecto de las movilizaciones en otras ciudades.

Ejecutamos una estrategia de muestreo teórico (Rapley, 2014), de modo que la selección de los participantes buscó indagar en su vínculo con las actividades de protesta llevadas a cabo por las personas repartidoras en cada país analizado. Este método de selección no es probabilístico, de modo que no busca

ni permite representatividad poblacional, sino teórica. Por ello, se implementaron estrategias con el fin de evitar caer en sesgos de selección. Específicamente, incluimos en la muestra representantes por género, estatus migratorio y participación en protestas (ver Tabla 1). Incluimos personas que no participaron en protestas para identificar las oportunidades y barreras a la movilización más allá de las percibidas por quienes han estado más comprometidas. Dada la pandemia de COVID-19, la mayoría de las entrevistas se realizaron a través de *Zoom* o *WhatsApp* después de hacer el contacto inicial en la calle o a través de redes sociales.

**Tabla 1. Muestra de entrevistas semi-estructuradas**

	<i>Chile</i>	<i>Argentina</i>
<b><i>Género</i></b>		
Mujeres	6	6
Hombres	31	18
<b><i>Estatus migratorio</i></b>		
Inmigrante	27	14
Locales	10	10
<b><i>Participación</i></b>		
Sí	5	2
No	33	22
<b><i>Total</i></b>	<b>38</b>	<b>24</b>

Fuente: elaboración propia.

Segundo, llevamos a cabo un “Seguimiento” de 14 personas repartidoras durante 2021 (McDonal, 2005) en ambas capitales (ver Tabla 2). Dada la pandemia, esta estrategia consistió en realizar entrevistas recurrentes e intercambiar comunicación informal y material a través de *WhatsApp* con cada una de las personas participantes durante un mes.

La participación estuvo condicionada a la firma de un consentimiento informado, en que permiten

la utilización de la información que proveen en la medida que se resguarde su identidad, en un contexto de análisis científico. Por ello, se han implementado medidas como la innominación de la información aquí presentada, aludiendo únicamente a información relevante en términos muestrales y teóricos, como su género, su afiliación a organizaciones de repartidores, entre otros.

**Tabla 2. Muestra de participantes en *shadowing***

	<i>Chile</i>	<i>Argentina</i>
<b><i>Género</i></b>		
Mujeres	2	2
Hombres	4	6
<b><i>Estatus migratorio</i></b>		
Migrante	4	4
Locales	2	4
<b><i>Participación</i></b>		
Sí	5	4
No	1	4
<b><i>Total</i></b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Fuente: elaboración propia.

A los datos cualitativos obtenidos de estas diferentes estrategias, aplicamos un análisis de contenido (Schreier, 2014). Primero, creamos una lista de códigos basada en los objetivos de la investigación y la revisión de la literatura. Segundo, creamos códigos emergentes para distinguir subcategorías dentro de cada código general.

Debido a la ausencia de datos administrativos respecto de las protestas entre 2018 y 2023, produjimos datos cuantitativos propios a partir de la codificación de noticias nacionales y locales incluidas en el archivo “*Google News*”. Gracias a esto pudimos ampliar la cobertura de nuestra investigación más allá de las capitales donde realizamos las entrevistas. Esta metodología ha sido ampliamente utilizada en la literatura de Movimientos Sociales porque, a pesar de generar sesgos debido al sub-reporte de la prensa respecto de eventos menos disruptivos o locales, permite un análisis histórico e implica menos recursos que otros métodos como las entrevistas o encuestas

(ej, Ghigliani, 2009; Shorter y Tilly, 1985; Joyce et al. 2020). Además, cabe suponer que los sesgos en el reporte son similares en Chile y Argentina, por lo que esta limitación no debería afectar la comparación propiamente tal.

Con todo, para reducir los posibles sesgos, trabajamos con todos los medios cubiertos por el archivo mencionado, sin restringir la búsqueda a un solo periódico como otros estudios similares. Además, se utilizaron criterios de búsqueda amplios como para no excluir a priori eventos pequeños registrados por prensa. Por último, para complementar los datos, se revisaron las cuentas públicas de Twitter e Instagram de las organizaciones de trabajadores de plataformas que aparecían mencionadas en las noticias.

Debido a la poca cantidad de protestas en nuestra base de datos (n=57 eventos de protesta), los análisis presentados a continuación son sólo de tipo descriptivo.

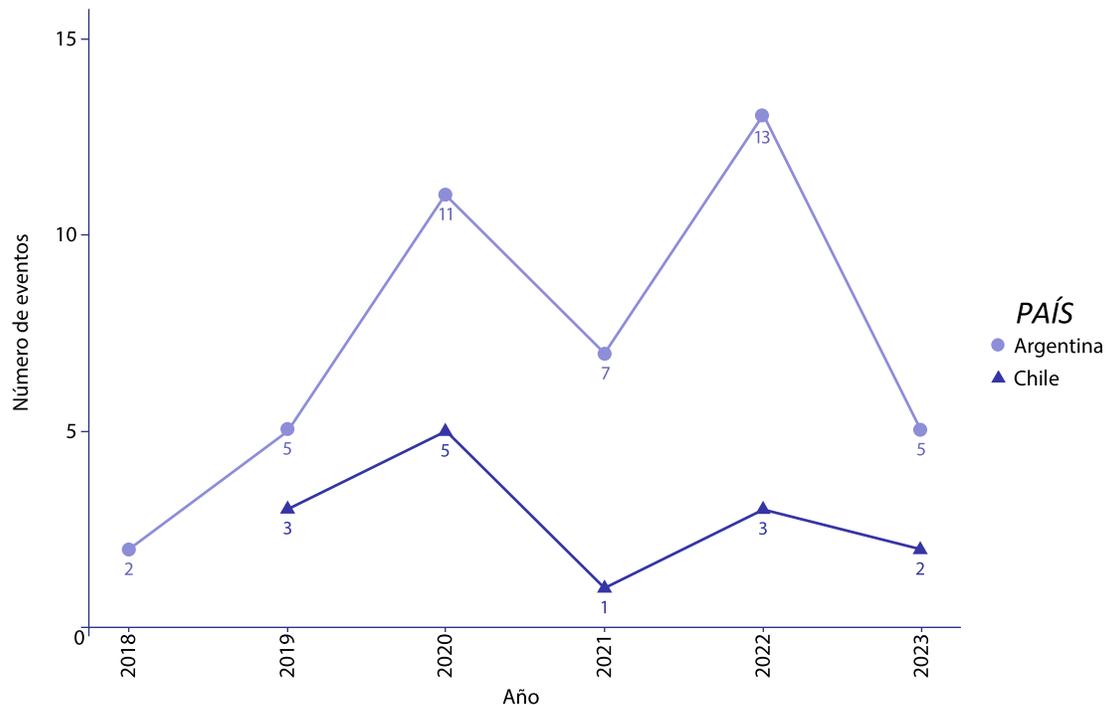
## Resultados

### Protestas y organizaciones en perspectiva comparada

La *Figura 1* muestra el número de protestas en Chile y Argentina desde 2018 hasta 2023. Considerando todo el periodo estudiado, Argentina (n=43) presenta un mayor número de protestas que Chile (n=14). En este país, las protestas comenzaron antes

que en Chile y llegaron a su pico el 2022, al término de la pandemia (n=13). En el 2023, experimentaron una caída, llegando al nivel de lo registrado el año anterior a la pandemia (n=5). Por el contrario, las movilizaciones de los grupos de repartidores en Chile alcanzaron su punto máximo en 2020 (n=5), durante el primer año de la crisis sanitaria. La incidencia de estas protestas el 2023 no alcanza el nivel alcanzado antes de la pandemia (n=2 versus n=3).

**Figura 1. Número de protestas en Argentina y Chile**



Fuente: elaboración propia.

Para analizar cómo ha evolucionado la conducción de estas protestas, distinguimos tres tipos de organizaciones. El primero son los sindicatos institucionales y preexistentes, como la Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios (ASIMM) en Argentina, y la Central Unitaria de

Trabajadores (CUT) en Chile. El segundo tipo son las organizaciones informales o emergentes que surgieron con la llegada de las operaciones de plataformas de entrega a estos países. Este es el caso, por ejemplo, de SITRAREPA (Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación)

en Argentina o RidersUnidosYa en Chile. Esta categoría incluye tanto organizaciones que buscan institucionalizarse como otras que no (Diana et al., 2023). Finalmente, el tercer tipo es el grupo que surge en el calor de la movilización sin nombre, liderazgo o estructura claros y sin continuidad en el tiempo.

Según nuestra base, los sindicatos tradicionales han desempeñado un papel menor en las protestas en Argentina (n=3). Hasta 2021, estas acciones fueron lideradas principalmente por organizaciones emergentes. Estas movilizaciones se caracterizan por buscar modificar las condiciones de trabajo y las relaciones laborales del sector en general; abogar por sus demandas tanto ante a las plataformas como el gobierno (ej. IzquierdaWeb, 2022;); organizarse a nivel nacional (ej., Ámbito, 2021) y, en algunos casos, a nivel internacional (ej. La Nación, 2020);

El año 2022 reveló un cambio en el papel de las organizaciones emergentes en las protestas. Como muestra la *Figura 2*, el mayor número de eventos ese año fue liderado por grupos no organizados. A diferencia de las protestas lideradas por organizaciones, estas tienden a centrarse en la lucha por aumentos salariales y seguridad contra una plataforma en particular (ej. El1 Digital, 2022); son más espontáneas, violentas y fragmentadas en su naturaleza (ej. Pilar a Diario, 2022). No obstante, en 2023, las organizaciones emergentes mantuvieron su actividad, a la vez que se registró un evento de protesta liderado por grupos menos organizados y uno por sindicato.

La prensa da cuenta de una competencia importante entre las organizaciones emergentes y los sindicatos institucionales. Esta competencia no se da exclusivamente por la representación institucional (la personería gremial), también por la representación simbólica de los intereses de las personas trabajadoras de plataformas en el movimiento general. Por ejemplo, en 2020, la Agrupación de Trabajadores de Reparto (ATR), que rechaza en principio la institucionalización, denunció

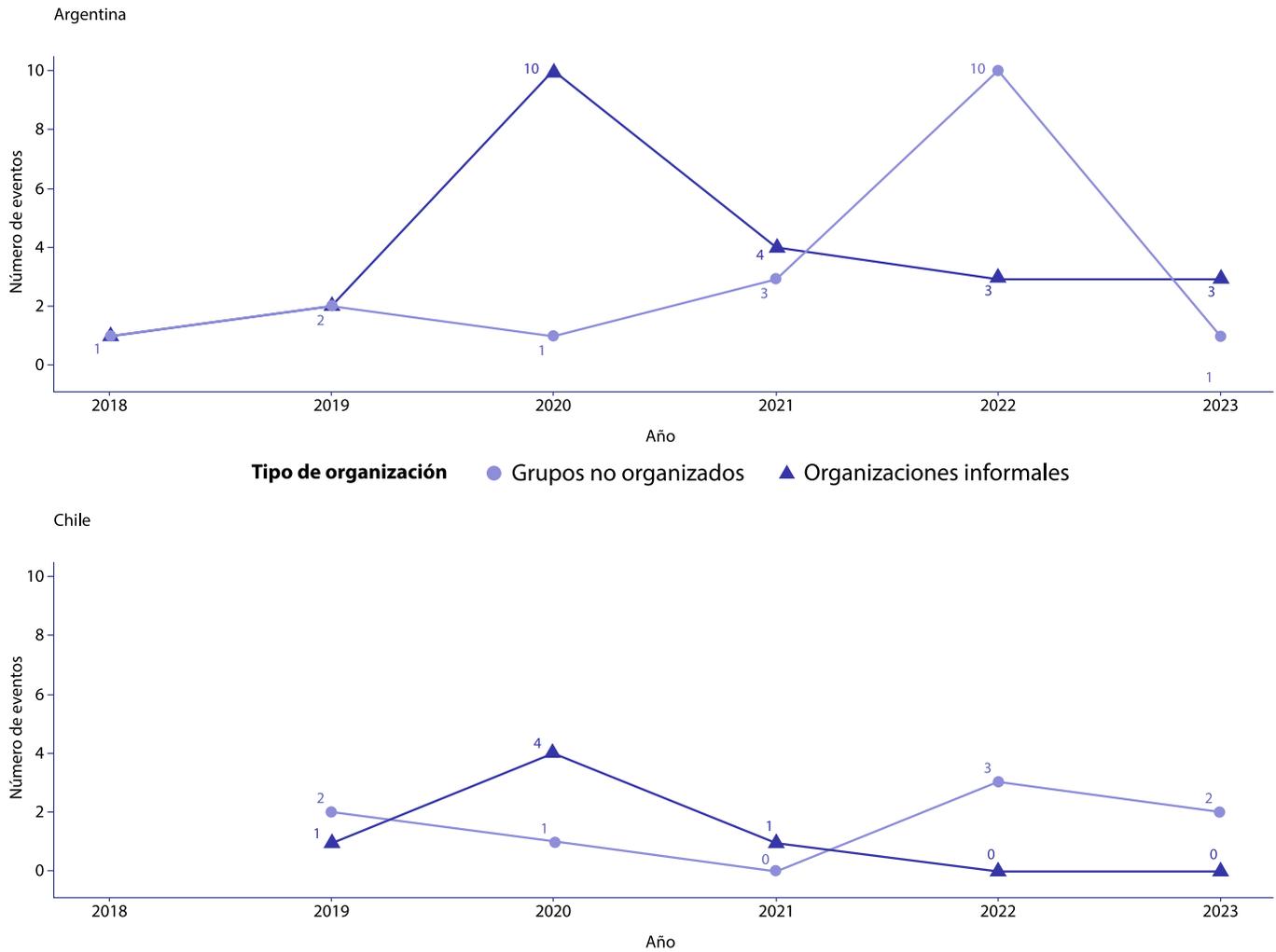
el ataque de un grupo de ASIMM para “censurar de manera burda y desesperada un movimiento independiente de lucha que ha estado surgiendo desde las bases” (ATR, 2016).

En contraste con Argentina, en el caso de Chile, el proceso de organización ha disminuido claramente en los últimos años. Hasta 2021, las protestas fueron lideradas principalmente por organizaciones emergentes como *Riders Unidos Ya*, *NiUnRepartidorMenos* y la Agrupación de *Repartidores Penquistas*. Estas protestas se dirigieron explícitamente tanto a las aplicaciones como al gobierno, exigiendo mejores condiciones de trabajo (ej. La Tercera, 2019). Algunos de estos eventos fueron parte de movilizaciones internacionales (ej. CUT, 2020) pero ninguno alcanzó una escala nacional. En 2020, con la ayuda de la CUT, algunas de estas organizaciones se asociaron y crearon MAREA (Mancomunal de Repartidores de Apps de Chile).

Sin embargo, en 2022, MAREA desapareció y las organizaciones mencionadas anteriormente se volvieron inactivas en redes sociales y en las calles. RidersUnidosYa es la única que todavía interactúa en su cuenta de Twitter; sin embargo, no se encontraron liderazgos ni acciones colectivas en 2022 y 2023. Esto es consistente con el hecho de que las protestas registradas estos dos años fueron realizadas por grupos a escala local y en contra de plataformas específicas.

En resumen, los datos muestran que mientras las personas que trabajan en plataformas de reparto aún protestan en las calles tanto en Chile como en Argentina, la intensidad de estas acciones ha decaído en ambos países después de la pandemia. Sin embargo, la actividad de protesta sigue siendo más fuerte en Argentina donde se mantienen los niveles de organización y movilización registrados antes de la pandemia. Por el contrario, en Chile, las organizaciones de repartidores desaparecieron y la CUT, si bien ha intentado revertir esta situación, como veremos más adelante, ha tenido dificultades.

**Figura 2. Número de protestas por tipo de organización que conduce la acción**



Fuente: elaboración propia.

**Protestas y organizaciones en perspectiva comparada**

Las entrevistas ayudaron a identificar obstáculos para la movilización que están presentes tanto en Santiago como en Buenos Aires. La vulnerabilidad de las personas migrantes en situación irregular; la falta de alternativas reales de trabajo; el control algorítmico que aísla y fuerza a las personas a aceptar pedidos de manera constante; la satisfacción con los ingresos y la flexibilidad que las plataformas brindan,

son algunas de las razones por las cuales las personas en estas aplicaciones prefieren evitar las protestas. Sin embargo, las entrevistas también sugieren que el sistema de RI es clave para entender la mayor dificultad de las organizaciones para sobrevivir y movilizarse en Chile.

En Santiago, las personas que trabajan en reparto creen que movilizarse en este contexto no garantizará cambios en sus condiciones laborales. El sentimiento de que los costos de movilizarse son mayores que los

beneficios es ampliamente compartido, incluso por quienes han participado en protestas.

En efecto, las plataformas son vistas como un *“monstruo difícil de vencer”* (Hombre, inmigrante, plataforma chilena), y los logros obtenidos por las movilizaciones son considerados escasos o inexistentes. Por eso, estas personas tienden a valorar más la ayuda mutua que la acción sindical. Como uno de los entrevistados afirma: *“En general, las organizaciones son buenas, pero principalmente para ayudar cuando ocurren accidentes (...) Pero no para luchar contra los empleadores. No he visto que salga nada de eso”* (Hombre, local, plataformas chilenas).

Asimismo, a diferencia de lo que se observa en Buenos Aires, las personas entrevistadas no tienen una evaluación ni negativa ni positiva de estas organizaciones porque generalmente no las conocen. Las referencias a la CUT o a las organizaciones de repartidores que han liderado las protestas son raras.

Los obstáculos que imponen la regulación a la formación de un sindicato con derechos de negociación son conocidos y aumentan la sensación de impotencia entre las personas que han participado en las movilizaciones o que están intentando organizar a la fuerza de trabajo en el sector. Como plantea un antiguo dirigente:

*“Primero, queríamos ver la posibilidad de formar un sindicato. Pero nos dimos cuenta y llegamos a la conclusión de que no teníamos forma de probar que éramos trabajadores de aplicaciones con un contrato que nos permitiera formar un sindicato de repartidores con documentos [...] Así que formamos una organización no sindical, pero sabíamos que no tenía el peso para luchar contra la empresa o para poder hablar con ellos”* (Hombre, local, dirigente de una organización, plataformas chilenas).

La nueva ley de trabajo de plataformas reconoció el derecho de las personas que trabajan para estas aplicaciones a sindicalizarse aun cuando siguen

siendo consideradas independientes. Sin embargo, no garantizó el fuero o protección para quienes asumen el liderazgo de estas organizaciones ni la negociación colectiva con las plataformas. En palabras de una dirigente de la CUT:

*“Entonces, es súper frustrante no poder organizarlos. Y finalmente, cuando lo logras, cuando formalizas un sindicato, tú te encuentras con la realidad de que no sirve de nada, porque el concepto de negociación como ‘independientes’ y ‘otros’ o como lo queramos llamar no existe si no es por la bondad de la otra parte. Entonces, estamos ahí en la misma. (...)”* (Mujer, dirigente, CUT).

La desprotección legal de quienes se movilizan sumada a la vulnerabilidad social de las personas migrantes que se ocupan en este sector han dificultado la campaña de la CUT por reorganizar al sector. Como relata la misma dirigente:

*“Antes me paraba casi hasta donde estaban los chicos: ‘¿ustedes tienen algún tipo de organización?’ Entonces sospechan que uno era infiltrado o sapo [de la plataforma]. Cuando yo lo empecé a hacer, el tema era más sensible, porque si a los bloqueaban se quedaban sin trabajo en la pandemia. [...] Ellos se organizan para protegerse, eso está súper claro, pero más allá no ... Yo los entiendo absolutamente, no es llegar y decir: ‘me voy a organizar’ porque ‘¿si me bloquean? ¿dónde voy a comprar otra cuenta? ¿cómo vuelvo a entrar? ¿dónde entro?’. Entonces, es complejo para el que se muestra. El último [dirigente] que teníamos se fue a Perú por problema familiar. [...] Me dijo que hay una persona que quedó a cargo de la organización. Pero la chocaron dos días antes. Es una tragedia tras otra. Quedó hospitalizado y no tiene nadie que le pague la operación, lo chocaron y le rompieron la pierna. Uno entiende la dificultad de la organización”.*

El temor a las prácticas antisindicales es transversal a las personas entrevistadas en Santiago. Varias relatan que las plataformas han desarrollado una política de persecución y sanciones hacia las personas que participan en protestas. En palabras de uno de los dirigentes entrevistados:

*“El año pasado [2020] sufrimos una persecución brutal porque comenzamos a ser muchos, más de 80 compañeros, y nos persiguieron durante un mes, entrevistando a cada repartidor, preguntando quiénes eran los miembros o quién era el líder [de nuestra organización]. Me desconectaron porque me identificaron como el portavoz, el presidente del grupo, y luego a otro chico que era el secretario, y luego a otros cuatro chicos que no eran miembros del grupo, pero asumieron erróneamente que lo eran [...] También invadieron mis redes sociales para verificar si yo era el portavoz del grupo [...]. (...) Después de los despidos, atravesamos tiempos difíciles, la mayoría dejó el grupo, y terminamos siendo muy pocos”* (Hombre, local, dirigente, plataformas chilenas).

Historias como esta han circulado por las redes de repartidores y son una de las razones principales por las cuales algunas personas evitan protestar en Santiago. Como señala una entrevistada: *“No, yo no hago eso, no hago eso, porque desafortunadamente, las aplicaciones se enteran y te pueden bloquear. Así que trato de no participar en ninguna de esas cosas”* (Mujer, migrante, plataforma chilena). Este tipo de testimonios da cuenta de la desconfianza que existe respecto a la capacidad del sistema de proteger a las personas que optan por movilizarse.

En contraste, las personas entrevistadas en Buenos Aires muestran una mayor confianza en la acción colectiva. Incluso quienes no han participado en las protestas reconocen que esta actividad puede ayudar a las personas *“a ganar batallas”*. Como uno de los entrevistados señala: *“Nunca me uní a las movilizaciones. Pero me pongo en el lugar de las personas que lo hacen. Creo que es muy bueno que lo*

*hagan. En su momento, fue muy útil que estuvieran allí”* (Hombre, local, plataforma argentina). En un sistema de RI que históricamente ha sido favorable a la acción colectiva, no es sorprendente que la población argentina esté acostumbrada y confíe en estas prácticas.

No obstante, las entrevistas dejan ver la desconfianza que generan los sindicatos institucionales en este contexto. Estas organizaciones y sus dirigentes son vistos como agentes que *“sólo quieren dinero”*, y que *“pactarían con las plataformas y dejarían a los del sindicato en la misma situación”* (Mujer, migrante, Argentina). Mientras que algunos repartidores entrevistados provenientes de Venezuela, justifican su desconfianza en la experiencia que tuvieron en su país de origen, las personas locales, critican los privilegios de los sindicatos que poseen la personería gremial. Los conflictos públicos entre ASIMM y las organizaciones emergentes por la representación de este nuevo sector han fomentado este rechazo. Como señala una repartidora que participó en algunas protestas:

*“A mí me sirve trabajar, yo no me quiero enriquecer siendo sindicalista, a mí me sirve el trabajo, yo quiero que me paguen lo que me merezco, nada más, y porque los sindicatos siempre tienen algo sucio encima y realmente no me interesa, yo trabajo en esto, porque es una necesidad”* (Mujer, local, plataformas argentinas).

En respuesta a la pregunta por las reacciones de las plataformas a las protestas, buena parte de las personas entrevistadas en Buenos Aires señalaron no estar al tanto de sanciones. Otras reportaron prácticas anti-sindicales *“suaves”*, como incentivos monetarios para que las personas repartidoras se conecten los días de las movilizaciones. Mientras que investigaciones previas han documentado prácticas más agresivas, como el bloqueo de las cuentas de las personas participantes de las protestas (Diana et al. 2022), nuestra investigación sugiere que estas prácticas son menos conocidas o generan menos

miedo en el contexto argentino que en el chileno.

### Discusión y conclusión

Los hallazgos de nuestra investigación muestran que la movilización de repartidores de plataformas ha evolucionado de manera desigual en Chile y Argentina después de la pandemia de COVID-19. En Argentina, las organizaciones emergentes se han mantenido activas y han contribuido a la continuidad de las protestas que buscan reivindicar condiciones laborales mejores en el sector. De la misma manera, la competencia entre estas organizaciones y los sindicatos tradicionales que quieren representar a las personas que trabajan en plataformas se ha mantenido en el tiempo. Por el contrario, en Chile, la movilización y el proceso de organización parecen haberse debilitado. Las organizaciones que habían conducido las protestas durante el primer año de la pandemia desaparecieron y la CUT ha experimentado dificultades para revertir esta desorganización.

Estas diferencias no pueden explicarse por la nueva ley que se implementó en Chile en el 2022 y por la ausencia de regulación en Argentina. Como señalamos, la ley chilena no ha tenido un impacto significativo en las condiciones de trabajo del sector, por lo que no ha solucionado las demandas que justificaron la movilización en un principio. Asimismo, el limitado efecto de las primeras paralizaciones en Argentina no ha sido razón suficiente para debilitar el proceso de movilización en este sector.

La desigual evolución de las protestas tampoco puede explicarse examinando exclusivamente la desorganización en Chile y el tesón de las organizaciones de repartidores en Argentina. Evidentemente, las organizaciones juegan un rol fundamental para el mantenimiento de la acción colectiva (De la Porta y Diani, 2006), pero las diferencias nacionales en el proceso de organización deben ser explicadas.

Nuestra investigación refuerza la expectativa de que los sistemas de RI son uno de los elementos de contexto que afectan la evolución de las protestas en las plataformas digitales de reparto. En Chile, tanto

dirigentes como repartidores saben que este sistema descentralizado ofrece limitadas garantías para que obtengan mejoras sustantivas en las condiciones de trabajo. Domina la impresión de que la institucionalización del conflicto no es una vía más segura y efectiva que las protestas realizadas anteriormente. En un contexto así perfilado, donde pelear fuera o dentro del sistema no genera diferencias significativas, las motivaciones para que las organizaciones sigan incentivando las protestas o para que las personas participen en estas acciones luego de haberlo hecho infructuosamente por un tiempo, son débiles. Incluso las motivaciones para continuar organizándose se diluyen. La desconfianza en la acción colectiva, común en sistemas de RI descentralizados como el chileno donde la percepción de instrumentalidad sindical es baja (Visser, 2002; Scheuer, 2011; Schnabel, 2013), gana fácilmente terreno.

En cambio, en Argentina, el impulso de las organizaciones emergentes a “autopreservarse” (De la Porta y Diani, 2006) luego de la movilización intensiva de la pandemia ha demostrado ser mayor, lo que a su vez ha favorecido la continuidad de las protestas. Este impulso puede vincularse con el sistema de RI centralizado que domina en este país pues las organizaciones emergentes saben que la obtención de la personería gremial les permitiría acceder a recursos de poder que podrían mejorar de manera significativa las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras. Como los sindicatos institucionales tradicionales tampoco quieren perder los beneficios que este sistema les ofrece y se oponen a las organizaciones emergentes, estas últimas son empujadas a intensificar su actividad.

El sistema de RI argentino también justifica, de cierta manera, la continuación del impulso combativo de las organizaciones emergentes que no están interesadas en institucionalizarse: la confianza de las personas en la acción colectiva y el descrédito de los sindicatos institucionales, asociados al sistema argentino (Marticorena 2020; Pérez Ahumada & Carrasco, 2024), refuerzan la motivación de estas organizaciones a luchar por representar los intereses

de las personas que trabajan en plataformas en la periferia del sistema.

Con todo, la influencia del sistema de RI sobre las protestas no debe interpretarse como determinista o lineal. La continuidad de la protesta en ambos contextos también depende de la evolución de otros factores internacionales, nacionales y locales que no fueron abordados en este artículo, como las dinámicas migratorias, las culturas militantes, las luchas mismas de las organizaciones o el debate legislativo. Asimismo, existen condiciones que pueden generar diferencias en las dinámicas de protesta al interior de cada país estudiado: los sistemas de RI nacionales pueden expresarse de manera diferente en las distintas regiones, debido al complejo entramado de relaciones sociales y productivas locales (Raini, Herod y McGrath, 2007); La respuesta de las personas repartidoras a estas restricciones y oportunidades institucionales pueden variar según la cultura laboral local (ej. Delfino et al. 2023); A nivel intra-grupal pueden aparecer diferencias debido a la particular posición de cada sujeto en la “matriz de dominación” (Collins, 2000). No obstante, esta complejidad del fenómeno no impide que, como se ha mostrado en este artículo, las características nacionales de los sistemas de RI establezcan opciones limitadas pero diversas de acción, sean consideradas por las personas y organizaciones e incidan de manera más o menos consciente en sus decisiones.

La decisión de centrar el foco del análisis en el influjo del sistema nacional de RI en las protestas es instrumental y no busca negar la importancia de la agencia o de otras instituciones en el fenómeno estudiado. Más bien, es una estrategia para situar la acción colectiva de este sector de manera más clara en el contexto específico de las regulaciones nacionales de cada país. Este nivel de reglas, si bien no es el único que incide en el comportamiento de estas personas y sus organizaciones, es importante porque desempeña el papel clave de “medio y comadrona en los procesos de creación de instituciones, sobre todo entre partes con intereses divergentes (...)” (Müller-Jentsch, 2004: 28). Futuras investigaciones

deberán ahondar en otros factores de contexto y en las diferencias internas mencionadas para entender cómo cada uno de ellos interactúa con el efecto observado de los sistemas de RI en la deriva de las movilizaciones de las personas trabajadoras de plataformas.

La metodología utilizada presenta limitaciones que pueden ser subsanadas en investigaciones futuras que gocen de más recursos y tiempo para profundizar y expandir los hallazgos mencionados. Por ejemplo, sería deseable llevar a cabo un estudio longitudinal con los mismos sujetos para ver cómo los cambios en la legislación o la ocurrencia de las protestas afectan las percepciones de las personas que trabajan en plataformas respecto a las protestas. Asimismo, pese a los resguardos tomados y detallados anteriormente, es de esperar que el número de protestas esté subestimado dados los sesgos que presenta la cobertura de los medios de comunicación. Futuras investigaciones podrían completar estos datos con análisis de redes sociales o aplicación de encuestas. También podrían ampliar la comparación a otros países de manera de producir un volumen mayor de datos que permita hacer ejercicios estadísticos más sofisticados para medir el influjo de sistemas de RI en las protestas de personas que trabajan en plataformas.

Con todas sus limitaciones, este artículo debe entenderse como una exploración y como una invitación al mundo académico a considerar que la cuestión de cómo han emergido las movilizaciones en el sector de plataformas difiere de la cuestión de cómo estas movilizaciones han evolucionado a lo largo del tiempo. Creemos que la literatura reciente ha contribuido a crear una imagen un poco optimista y universalista de las movilizaciones de las personas trabajadoras de plataformas, al dejar de lado el problema de la desigual evolución de estas acciones colectivas en el tiempo. En contraste, en este artículo, hemos querido enfatizar la idea de que los contextos nacionales importan para entender los conflictos laborales en las plataformas digitales. El rol que juegan los sistemas de RI en la evolución de las

protestas demuestra la necesidad de proporcionar un análisis más situado e integrador que complemente enfoques que ponen atención en la agencia y los aspectos globales de la acción colectiva en las plataformas digitales, con enfoques más institucionales que subrayen los aspectos más locales de esta problemática.

## Referencias

- Ámbito. (2021, 2 de marzo). Repartidores de PedidosYa y Rappi realizarán un paro nacional el jueves. *Ámbito*. Disponible en: <https://www.ambito.com/negocios/repartidores/pedidosya-y-rappi-realizaran-un-paro-nacional-el-jueves-n5173638>
- ATR - Trabajadorxs de Reparto [@agrupacionatr]. (2020, 16 de julio). URGENTE! DIFUNDIR! Una patota del sindicato ASIMM nos atacó brutalmente, intentando censurar de manera burda y desesperada a un movimiento. [Tweet]. X (Antes Twitter). <https://twitter.com/agrupacionatr/status/1jigze3xjk>
- Bensusán, Graciela. (2016). Organizing workers in Argentina, Brazil, Chile and Mexico: The authoritarian-corporatist legacy and old institutional designs in a new context. *Theoretical Inquiries in Law*, 17(1), 131–161.
- Bessa, Ioulia, Joyce, Simon, Neumann, David, Stuart, Mark, Trappmann, Vera, & Umney, Charles. (2022). A global analysis of worker protest in digital labour platforms. *ILO Working Paper 70*. Disponible en: <https://www.ilo.org/publications/global-analysis-worker-protest-digital-labour-platforms>
- Brandl, Bernd, & Traxler, Franz. (2010). Labour Conflicts: A Cross-national Analysis of Economic and Institutional Determinants, 1971-2002. *European Sociological Review*, 26(5), 519–540.
- Cant, Callum, & Woodcock, Jamie. (2020). Fast Food Shutdown: From disorganisation to action in the service sector. *Capital & Class*, 44(4), 513–521.
- Centro de Políticas Públicas. (2023). *Evaluación de implementación y resultados de la ley N°21.431 de trabajadores de plataformas digitales, en Uber y Uber Eats*. PUC. Recuperado el 10 de septiembre de 2024, de <https://politicaspublicas.uc.cl/publicacion/evaluacion-de-implementacion-y-resultados-de-la-ley-n21-431-de-trabajadores-de-plataformas-digitales-en-uber-y-uber-eats/>
- Cini, Lorenzo, & Goldmann, Bartek. (2021). The worker capabilities approach: Insights from worker mobilisations in Italian logistics and food delivery. *Work, Employment and Society*, 35(5), 948–967.
- Collins, Patricia Hill (Ed.). (2000). *Black Feminist Thought: Knowledge, Consciousness, and the Politics of Empowerment*. Nueva York: Routledge.
- Consejo Superior Laboral. (2024). *Evaluación implementación de la Ley 21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios*. Recuperado el 10 de septiembre de 2024 de [https://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/08/Informe\\_Implementacion\\_Ley21.431\\_CSL2024.pdf](https://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/08/Informe_Implementacion_Ley21.431_CSL2024.pdf)
- Cook, Maria Lorena. (2007). *The Politics of Labor Reform in Latin America: Between Flexibility and Rights*. University Park, PA: The Pennsylvania State University Press.
- CUT. (2020, 29 de mayo). *Trabajadores de PedidosYa presentan demanda colectiva por despidos injustificados y falta de regulación en la relación laboral*. CUT.cl. <https://cut.cl/2020/05/29/trabajadores-de-pedidosya-presentan-demanda-colectiva-por-despidos-injustificados-y-falta-de-regulacion-en-la-relacion-laboral/>
- De la Porta, Donatella, & Diani, Mario. (2006). *Social Movements: An Introduction* (2ª ed.). Blackwell Publishing.
- De Stefano, Valerio. (2016). The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig economy». *Conditions of Work and Employment Series*, 71.
- Delfino, Andrea, Sperati, Esteban, Theiler, Julieta, & Claussen, Paulina. (2023). Las transformaciones en la conflictividad laboral protagonizada por trabajadores de plataformas de reparto en la

- postpandemia: El caso de las ciudades de Rosario y Santa Fe. *Laboratorio: Revista de Estudios sobre Cambio Estructural y Desigualdad Social*, 33, 36-57.
- Diana-Menéndez, Nicolás, Haidar, Juliera, & Arias, Cora. (2023). Prácticas organizativas de trabajadores de plataformas de reparto: Un análisis desde la teoría de los recursos de poder. *Revista de Sociología*, 108(1), e3044–e3044.
- Doorn, Niels. (2020). At what price? Labour politics and calculative power struggles in on-demand food delivery. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(1), 136-149.
- El1 Digital. (2022, 27 de mayo). Cansados de los asaltos, repartidores se manifestaron para pedir más seguridad. *El1 Digital*. <https://www.el1digital.com.ar/municipios/ituzaingo/cansados-de-los-asaltos-repartidores-se-manifestaron-para-pedir-mas-seguridad/>
- Esser, Ingrid, & Olsen, Karen. (2012). Perceived job quality: Autonomy and job security within a multi-level framework. *European Sociological Review*, 28(4), 443–454.
- Etchemendy, Sebastián. (2019). The rise of segmented neo-corporatism in South America: Wage coordination in Argentina and Uruguay (2005-2015). *Comparative Political Studies*, 52(10), 1427–1465.
- Gandini, Alessandro (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human relations*, 72(6), 1039-1056.
- Ghigliani, Pablo (2009). Acerca de los estudios cuantitativos sobre conflictos laborales en Argentina (1973-2009): reflexiones sobre sus premisas teórico-metodológicas, *Conflicto Social*, 2(2), 75-97.
- Giddens, Antony (1984). The constitution of society: Outline of the theory of structuration. *Polity*.
- Gutiérrez Crocco, Francisca & Atzeni, Maurizio (2022). The effects of the pandemic on gig economy couriers in Argentina and Chile: Precarity, algorithmic control and mobilisation, *International Labour Review*, 161(3), 441–461.
- Gutiérrez-Crocco, Francisca (2020). Contesting the Neoliberal Order through Legal Mobilisation: The Case of Chilean Unions, *Journal of Latin American Studies*, 52(3), 575–599.
- Gutiérrez-Crocco, Francisca & Jordana, Claudia (2024). Becoming a union leader in an unfavorable industrial relations system. *Journal of Industrial Relations*, 66(1), 56-78.
- Haidar, Julieta (2021). Las/os trabajadoras/es de reparto y sus condiciones laborales. En Haidar, Julieta, Diana, Nicolás, Bordarampé, Gastón, Ailen, Milagros & Arias, Cora. *Las plataformas de reparto en Argentina: entre el cambio de gobierno y la pandemia*. (pp. 27-33). Buenos Aires: UMET - CITRA.
- Hipp, Lena & Givan, Rebecca (2015). What Do Unions Do? A Cross-National Reexamination of the Relationship between Unionization and Job Satisfaction. *Social Forces*, 94(1), 349–377.
- Howcroft, Debra., & Bergvall-Kåreborn, Birgitta. (2019). A typology of crowdwork platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21-38.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2023). Boletín Estadístico: Empleo Trimestral: Trimestre móvil julio-septiembre 2023 (Número de informe 300). Recuperado el 10 de septiembre de 2024 de [https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2023/nacional/ene-nacional-300.pdf?sfvrsn=a092d3b6\\_8](https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2023/nacional/ene-nacional-300.pdf?sfvrsn=a092d3b6_8)
- IzquierdaWeb. (2022, December 6). El SiTraRepA movilizó por su reconocimiento, por la organización de los trabajadores precarizados. *Izquierda Web*. <https://izquierdaweb.com/el-sitrarepa-movilizo-por-su-reconocimiento-por-la-organizacion-de-los-trabajadores-precarizados/>
- Joyce, Simon, Neumann, Dennis, Trappmann, Vera & Umney Charles (2020). A Global Struggle: Worker Protest in the Platform Economy. *European Economic, Employment and Social Policy*, 2, 1-6.
- Joyce, Simon; Umney, Charles; Whittaker, Xanthe & Stuart, Mark (2023). New social relations of digital technology and the future of work: Beyond technological determinism. *New Technology, Work and Employment*, 38(2), 145-161.

- Katz, Harry, & Wailes, Nick. (2014). Convergence and divergence in employment relations. En A. Wilkinson, G. Wood, & R. Deeg (Eds.), *The Oxford Handbook of Employment Relations* (pp. 42–61). Oxford: Oxford University Press.
- Kaufman, Bruce (Ed.). (2004). *Theoretical perspectives on work and the employment relationship*. Cornell University Press.
- Kenworthy, Lane (2003). Quantitative Indicators of Corporatism. *International Journal of Sociology*, 33(3), 10–44.
- Kollmeyer, Christopher & Peters, John (2019). Financialization and the Decline of Organized Labor: A Study of 18 Advanced Capitalist Countries, 1970–2012. *Social Forces*, 98(1), 1–30.
- Korpi, Walter y Shalev, Michael (1979) Strikes, Industrial Relations and Class Conflict in Capitalist Societies, *The British Journal of Sociology*, 30(2), 164–187.
- La Nación (2020, 22 de abril). Paro de repartidores. Trabajadores de apps reclaman más ingresos y mejores condiciones. *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/economia/paro-repartidores-trabajadores-reclaman-mas-ingresos-mejores-nid2356876/>
- La Tercera. (2019, 1 de marzo). Repartidores de Uber Eats realizaron primera protesta masiva en Chile. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/uber-eats-repartidores-protesta/551509/>
- Malik, Fareesa, Heeks, Richard, Masiero, Silvia & Nicholson, Brian (2021). Digital labour platforms in Pakistan: institutional voids and solidarity networks, *Information Technology & People*, 34(7), 1819–1839.
- Marticorena, Clara (2020). Negociación colectiva y conflicto laboral en Argentina (2003-2015): Entre la rutinización y la activación de las bases obreras. *Izquierdas*, 49, 2000–2020.
- Müller-Jentsch, Walther. (2004). Theoretical approaches to industrial relations. En B. Kauffman (Ed.), *Theoretical Perspectives on Work and the Employment Relationship* (pp. 1-40). Champaign, IL: Industrial Relations Research Association.
- Newlands, Gemma (2021). Algorithmic surveillance in the gig economy: The organization of work through Lefebvrian conceived space, *Organization Studies*, 42(5), 719–737.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023, 3 de junio). Las plataformas digitales ocupan a 160.000 trabajadores en Argentina. <https://www.ilo.org/>
- Pérez Ahumada, Pablo (2023). *Building Power to Shape Labor Policy: Unions, Employer Associations, and Reform in Neoliberal Chile*. The University of Pittsburgh Press.
- Pérez Ahumada, Pablo (2024). Class, union membership, and organizational commitment: A multilevel analysis of 28 countries. *Economic and Industrial Democracy*, 45(1), 219–245.
- Pérez Ahumada, Pablo, & Carrasco, Kevin. (2024). Política de clases y confianza en los sindicatos en América Latina. *Latin American Research Review*. Versión online-first.
- Pérez Ahumada, Pablo & Ocampo, Gino (2023). Conflictividad laboral en contextos de fragmentación y pluralismo sindical. Análisis empírico del caso de Chile. *Revista Internacional Del Trabajo*, 142(3), 499–521.
- Pilar a Diario. (2022a, 17 de octubre). Trabajadores de Pedidos Ya levantaron el corte de la Ruta 8. *Pilar a Diario*. <https://www.pilaradiario.com/informacion-general/2022/10/17/trabajadores-de-pedidos-ya-levantaron-el-corte-de-la-ruta-123068.html>
- Polkowska, Dominika (2021). Unionisation and mobilisation within platform work: towards precarisation—a case of Uber drivers in Poland, *Industrial Relations Journal*, 52(1), 25–39.
- Rapley, Tim. (2014). Sampling strategies in qualitative research. En U. Flick (Ed.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis* (pp. 49-63). Londres: SAGE.
- Rosenblat, Alex & Stark, Luke. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784.

- Scheuer, Steen (2011). Union membership variation in Europe: A ten-country comparative analysis. *European Journal of Industrial Relations*, 17(1), 57–73.
- Schnabel, Claus (2013). Union membership and density: Some (not so) stylized facts and challenges. *European Journal of Industrial Relations*, 19(3), 255–272.
- Schreier, Margrit. (2014). Qualitative content analysis. En U. Flick (Ed.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis* (pp. 170-183). Londres: SAGE Publications Ltd.
- Shorter, Edward & Tilly Charles (1985). *Las huelgas en Francia, 1830-1968*. Francia: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Soriano, Cheryl y Cabañes, Jason (2020). Entrepreneurial solidarities: Social media collectives and Filipino digital platform workers, *Social Media+ Society*, 6(2).1-11
- Srnicek, Nick. (2017). The challenges of platform capitalism: Understanding the logic of a new business model. *Juncture*, 23(4), 254-257.
- Stewart, Paul; Shanahan, Genevieve & Smith, Mark (2020). Individualism and collectivism at work in an era of deindustrialization: Work narratives of food delivery couriers in the platform economy, *Frontiers in Sociology*, 5(49),1-14 .
- Subsecretaría del Trabajo (2023). *Informe sobre la situación del empleo de trabajadores/as de plataformas digitales de servicios regulados por la Ley 21.431*. Unidad de Estudios. Recuperado el 10 de septiembre de 2024 de <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2023/05/Informe-sobre-la-situacion-del-empleo-de-trabajadores-as-de-plataformas-digitales-de-servicios-regulados-por-la-Ley-21.431.pdf>
- Tassinari, Arianna & Maccarrone, Vincenzo (2020). Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK, *Work, employment and society*, 34(1), 35–54.
- Thelen, Kathleen (2014). Varieties of Liberalization and the New Politics of Social Solidarity. *Cambridge Studies in Comparative Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Traxler, Franz; Blaschke, Sabine & Kittel, Bernhard (2001). *National labour relations in internationalized markets: A comparative study of institutions, change, and performance*. Oxford University Press.
- Van Dijck, José, Poell, Thomas & De Waal, Martijn (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford university press.
- Van Doorn, Niels (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the “on-demand” economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 898-914.
- Vandaele, Kurt (2018). Will trade unions survive in the platform economy. Emerging patterns of platform workers’ collective voice and representation in Europe. Working Paper, European Trade Union Institute.
- Visser, Jelle (2002). Why Fewer Workers Join Unions in Europe: A Social Custom Explanation of Membership Trends. *British Journal of Industrial Relations*, 40(3), 403–430.
- Webster, Edward; Carmen, Ludwig; Masikane, Fikile & Spooner, Dave (2021). Beyond traditional trade unionism: innovative worker responses in three African cities, *Globalizations*, 18(8), 1363–1376.
- Wells, Katie J., Attoh, Kafui Ablode, & Cullen, Declan. (2021). “Just-in-Place” labor: Driver organizing in the Uber workplace. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 53(2), 315–331.
- Wood, Alex J., Martindale, Nicholas & Lehdonvirta, Vili (2021). Dynamics of contention in the gig economy: rage against the platform, customer or state? *New Technology, Work and Employment*, 38(2), 330-350.
- Wood, Alex, Graham, Mark, Lehdonvirta, Vili & Hjorth, Isis (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy, *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75.

## Acerca de los autores

**FRANCISCA GUTIÉRREZ-CROCCO** es profesora asociada del Instituto de Gobierno y Asuntos Públicos de la Universidad Austral de Chile (UACH) e investigadora en el Centro de Estudios del Conflicto y la Cohesión Social (COES). Es doctora en sociología por la École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS). Sus principales áreas de investigación comprenden las relaciones laborales, las transformaciones del trabajo y los estudios críticos de la gestión.

Sus publicaciones más recientes son:

1. Gutiérrez-Crocco Francisca y Jordana Claudia (2023) Becoming Union Leader in an Unfavorable Industrial System. *Journal of Industrial Relations*, 66(1), 56-78
2. Gutiérrez-Crocco Francisca; Martin Angel; y Godoy Andrés (2023) The impact of remote work on managerial compliance: changes in the control regime over line managers. *Work, Employment and Society*, 38(2): 527-548

**PABLO PÉREZ-AHUMADA** es profesor asistente del Departamento de Sociología de la Universidad de Chile e investigador en el Centro de Estudios del Conflicto y la Cohesión Social (COES). Es Doctor en Sociología de la Universidad de California, San Diego. Sus áreas de investigación comprenden: clases sociales, trabajo y relaciones laborales y conflicto político, con un especial foco en América Latina.

Sus publicaciones más recientes son:

1. Pérez Ahumada, Pablo (2023). *Building Power to Shape Labor Policy*. Pittsburgh, PA: The University of Pittsburgh Press
2. Pérez Ahumada, Pablo (2023). Class politics, collective labor rights, and worker-management conflict in comparative perspective. *European Journal of Industrial Relations*, 29(3): 197–219

**NICOLÁS GODOY MÁRQUEZ** es sociólogo de la Universidad de Chile, y analista socioeconómico del Subdepartamento de Estadísticas Estructurales del Trabajo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Su interés investigativo se centra en las relaciones laborales y de clase. Actualmente se desempeña como técnico en la Encuesta Laboral (Encla), ejecutada conjuntamente por el INE y la Dirección del Trabajo.

---

## AGRADECIMIENTOS

Este artículo fue posible gracias al apoyo del Fondo de Financiamiento de Centros de Investigación en Áreas Prioritarias (ANID-FONDAP 15130009), del Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDECYT 1210338) y del Programa de Iniciativa Científica ANID-Milenio (NCS2024\_021).