

PODER DE DIRECCIÓN Y PLATAFORMAS DIGITALES DE TRABAJO EN CHILE. CONFIGURACIÓN, PROBLEMÁTICAS Y SOLUCIONES

MANAGEMENT POWER AND DIGITAL WORK PLATFORMS IN CHILE. CONFIGURATION, PROBLEMS, AND SOLUTIONS

PAULINA ALVARADO-BARRIENTOS*

RESUMEN

Esta investigación se enmarca en la identificación del poder de dirección que se ejerce tras las plataformas digitales y en el análisis de la desigualdad negocial y la opacidad algorítmica como problemas derivados de su ejercicio. A su vez, el trabajo se detendrá en las presunciones de laboralidad y las iniciativas que promueven mayor transparencia en la implementación de decisiones automatizadas, como mecanismos que buscan contrarrestar los efectos perniciosos del ejercicio del poder de dirección tras este nuevo entorno. Conforme a estos antecedentes, se evaluará la ley N° 21.431, y se justificará la necesidad de una mayor cautela en favor de los trabajadores alcanzados por la normativa, dado que, en los términos actuales, la legislación presenta mermas que no solucionan eficazmente el problema de la desigualdad y la opacidad algorítmica.

Palabras clave: algoritmo, capacidad de agencia, desigualdad, opacidad, trabajadores.

*Doctoranda en Derecho, mención Constitucionalismo y Derecho, Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile. Doctoranda en Derecho, Ciencias Políticas y Criminología, Universitat de Valencia, España. Becaria ANID, Doctorado Nacional/año 2021, folio N°21210637. Profesora de Derecho del Trabajo, Universidad de Magallanes, Punta Arenas, Chile. Correo electrónico: paulina.alvarado@umag.cl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5831-5564>.

Trabajo recibido el 16 de mayo de 2025 y aceptado para su publicación el 18 de diciembre de 2025.

ABSTRACT

This research focuses on identifying the power of control exercised behind digital platforms and analysing bargaining inequality and algorithmic opacity as problems arising from its exercise. In turn, the work will focus on the presumptions of employment and initiatives that promote greater transparency in the implementation of automated decisions, as mechanisms that seek to counteract the harmful effects of the exercise of managerial power behind this new environment. Based on this background, Law No. 21,431 will be evaluated, and the need for greater caution in favour of workers covered by the regulations will be justified, given that, in its current form, the legislation has shortcomings that do not effectively solve the problem of inequality and algorithmic opacity.

Keywords: algorithm, agency capacity, inequality, opacity, workers.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene dos objetivos. El primero consiste en identificar cuál es la fisionomía del poder de dirección que se ejerce tras las plataformas digitales de trabajo. En efecto, se sostendrá que tanto el espacio como el vehículo que moviliza el contenido del poder de dirección se han modificado, alcanzando mayores espacios, sin que por ello se haya formulado una reducción de su intensidad. El segundo objetivo, que se desprende del anterior, es analizar dos problemas que se derivan del ejercicio del poder de dirección en el contexto del trabajo en plataformas digitales y las soluciones que el derecho ha dado a partir del ejercicio de este poderío.

El primer problema se relaciona con la traslación de la desigualdad negocial hacia contratos no laborales. Frente a este conflicto, ante presuntos casos de trabajo dependiente, la respuesta del derecho ha sido la construcción de presunciones de laboralidad. El segundo problema se vincula con la opacidad de las decisiones automatizadas y su potencial lesivo sobre derechos laborales específicos e inespecíficos. En este caso se sostendrá que las soluciones jurídicas se han focalizado en promover mayor transparencia en el diseño e implementación de los algoritmos, lo que a su vez ha potenciado el derecho a la explicación, el deber de información y la posibilidad de impugnar decisiones automatizadas por parte de los trabajadores. A partir de estos problemas y soluciones, se evaluará la ley N° 21.431 y se determinará si la tutela contemplada en favor del trabajador de plataformas digitales cumple con mitigar los efectos problemáticos que se generan con las nuevas formas en las que se ejerce el poder de dirección. Finalmente, concluiremos que la actual legislación sobre trabajo en plataformas digitales presenta mermas

que precisan ser superadas para favorecer una protección jurídica que garantice la prestación de servicios con mínimas condiciones de trabajo.

Una prevención necesaria es que este artículo tiene como propósito proveer un marco genérico para el análisis del poder de dirección desde el trabajo que se desarrolla en plataformas digitales, lo que posibilitará con posterioridad estudios focalizados sobre el impacto que este poder tiene sobre derechos fundamentales inespecíficos. Consecuentemente, no se desconoce que las problemáticas que abordaremos producen tales impactos dado el potencial plurifensivo de las decisiones algorítmicas. Sin embargo, por tratarse de derechos que exigen de un examen independiente y pormenorizado y dado que aquello excedería nuestro objeto de investigación, nos centraremos en las herramientas jurídicas que buscan solucionar los conflictos que hacen peligrar la estabilidad de tales derechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el análisis se llevará a cabo en cuatro partes. La primera sección abordará la morfología del poder de dirección en plataformas digitales de trabajo. La segunda parte recoge e integra las problemáticas derivadas del ejercicio del poder de dirección en las plataformas digitales de trabajo. El tercer bloque examina las iniciativas desplegadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la reciente Directiva de la Unión Europea (UE), que regula el trabajo en plataformas digitales. Este análisis entregará lineamientos que permitirán una aproximación hacia las soluciones que se han previsto para contrarrestar los efectos perniciosos que se derivan del ejercicio del poder de dirección tras el trabajo en plataformas digitales. En la cuarta sección y a la luz de los problemas detectados en la dirección algorítmica que se produce en las plataformas digitales de trabajo, se evaluarán las soluciones otorgadas por la ley N° 21.431. A modo de conclusión, nos referiremos a los desafíos que presenta la actual regulación del trabajo en plataformas digitales, en tanto se trata de un mecanismo de contención del poder de dirección del empleador.

II. NUEVA MORFOLOGÍA DEL PODER DE DIRECCIÓN

2.1.- La plataforma digital como entorno de trabajo

La OIT define a las plataformas digitales de trabajo como aquellas que facilitan el acceso al trabajo utilizando tecnologías digitales para hacer de intermediarias entre los proveedores individuales (trabajadores de plataformas y otras empresas) y los clientes, o contratan directamente a trabajadores para que presten sus servicios. El trabajo realizado en estas plataformas se denomina comúnmente trabajo a través

de plataformas digitales o trabajo esporádico.¹

Desde la definición que aporta la OIT, se desprenden dos tipos de plataformas. Por una parte, existen aquellas plataformas que obran como intermediarias y hacen recaer el peso de la gestión de servicio en el prestador autónomo que oferta sus servicios al cliente a través de una interfaz. En este sentido, la relación entre el prestador y el cliente se materializa gracias a la plataforma, que, sin entrar a organizar el servicio, pone a disposición del cliente el trabajo de quien se oferta a través de la empresa digital.²

Por otra parte, las plataformas digitales de trabajo que ajustan la demanda del servicio a la oferta de mano de obra, proporcionada esta última por los prestadores que previamente han suscrito un contrato con la plataforma.³ Dentro de esta clasificación podemos encontrar aquellas plataformas digitales de trabajo basadas en la ubicación o geolocalización, cuyos servicios se prestan en un lugar específico (reparto o transporte de personas), y aquellas basadas en la *web* en las que el servicio se presta por parte de trabajadores a distancia (programación informática, traducción, moderación de contenidos, etc.).⁴

En Chile, las principales plataformas digitales de trabajo son aquellas dedicadas al transporte de pasajeros, como Uber, DiDi, Cabify, Beat e InDriver. Y aquellas que se dedican a coordinar la entrega de bienes o productos, siendo estas PedidosYa, Rappi y Uber Eats.⁵

Un elemento común entre estas plataformas es que la dirección del servicio se lleva a cabo a través de la denominada gestión algorítmica, término

¹ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, “Perspectivas sociales y del empleo en el mundo”, 2021, https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_823119.pdf, consultada: 15 de febrero de 2025.

² GIL, Lidia, *La economía de plataformas ante las categorías clásicas del Derecho del Trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2024, p. 23; LÓPEZ DE LA FUENTE, Graciela, *La revolución tecnológica y su impacto en las relaciones de trabajo y en los derechos de los trabajadores*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020, p. 36; DUEÑAS, David, “El empleo en el marco de la transformación digital: gig economy vs open collaboration ¿dos caras de una misma moneda?”, en: MORENO, J. y ROMERO, A. (coord.). *Nuevas tecnologías, cambios organizativos y trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, p. 43; PIZZI, Alejandro, “Digitalización y poder. La difícil decisión de inserción de los trabajadores de plataformas digitales en las relaciones laborales europeas”, en: MORENO, J. y ROMERO, A. (coord.). *Nuevas tecnologías, cambios organizativos y trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, p. 68.

³ GIL, cit. (n. 2), p. 23; LÓPEZ DE LA FUENTE cit. (n. 2), p. 37; MORRIS, Pablo, “Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente. Situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector”, *Documentos de Proyectos*, Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL , Santiago, 2021, en línea: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0b7ada78-8252-4399-b46d-2da1c127b366/content>, consultada: 22 de febrero 2025.

⁴ GIL, cit. (n. 2), p. 23 ; PIZZI, cit. (n. 2), p. 67.

⁵ MORRIS, cit. (n. 3), pp. 10-11.

que no es estatutario, sino principalmente doctrinal. No existe en la literatura una definición comúnmente consensuada y exhaustiva de gestión algorítmica.⁶ Algunas taxonomías se centran más en la coordinación organizativa del trabajo, otras en la supervisión y el control y otras en todo el espectro de prerrogativas de gestión.⁷ Aun así, la yuxtaposición de gestión algorítmica frente a gestión humana sigue estando en el centro de la mayoría de las conceptualizaciones y se alza como factor común dentro del concepto.

Por su parte, el Diccionario de la Real Academia Española define algoritmo como un conjunto prescrito de instrucciones o reglas bien definidas, ordenadas y finitas que permiten llevar a cabo una actividad mediante pasos sucesivos que no generen dudas a quien deba hacer dicha actividad.

Ahora bien, la combinación de plataforma digital de trabajo y gestión algorítmica ha generado diversos efectos sobre la relación de trabajo. Uno de ellos consiste precisamente en que ha contribuido de modo decisivo a desdibujar los ya de por sí tenues contornos de los propios sujetos de la relación laboral.⁸ Con ello, también se ha alterado el poder de dirección vinculado al empleador, el que, bajo la gestión algorítmica, se ha caracterizado por su deshumanización y por el creciente poder de información que ostenta el empleador. La combinación de ambos factores parece incidir de modo significativo sobre la capacidad de agencia de la persona trabajadora.

2.2.- *El “clásico” poder de dirección*

El Código del Trabajo no posee una referencia detallada acerca del concepto y contenido del poder de dirección. Sin perjuicio de ello, cuando se ha querido limitar su alcance o bien custodiar su permanencia, se han formulado menciones normativas específicas. Por ejemplo, para delimitar las fronteras de su ejercicio, el legislador ha establecido como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, tal como se desprende del artículo 5 del Código del Trabajo.

⁶ POTOCKA-SIONEK, Nastazja, “Managing the algorithms. The case of platform work”, *LABOS. Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social*, 2024, Nº 5, p. 49.

⁷ Algunos autores consideran que la gestión algorítmica consiste en el uso de ciertas herramientas tecnológicas y técnicas para la gestión remota de la fuerza de trabajo, basada en la recogida de datos y la vigilancia de los trabajadores para permitir la toma de decisiones automatizada o semiautomatizada. Al respecto, véase a ARAGÜEZ, Lucía, *Hacia la eticidad algorítmica en las relaciones laborales*, Laborum, Murcia, 2024, p. 70.

⁸ MORENO, Josep, “El impacto de las nuevas tecnologías en la difuminación de los contornos de empresario y trabajador: el trabajo en plataformas digitales como ejemplo paradigmático”, en: Moreno, J.; Romero, A. (Coord.). *Nuevas tecnologías, cambios organizativos y trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, p. 178.

Por su parte, el resguardo del campo de acción y de su titularidad se deja entrever cuando se limitan las materias que se someten a negociación colectiva. En efecto, el artículo 306, inciso 4º del Código laboral, excluye de la negociación colectiva aquellas materias que restrinjan o limiten la facultad del empleador de organizar, dirigir y administrar la empresa y aquellas ajenas a la misma. Se trata de una limitación cualitativa, que restringe el alcance de la negociación colectiva y refuerza el carácter pecuniario y asistencial de sus materias.⁹

Por su parte, la jurisprudencia administrativa de la Dirección del Trabajo ha sostenido el carácter finalista y limitado del poder de dirección, por cuanto se trata de un poder cuyo ejercicio no es absoluto, al tiempo en que quien lo ostenta debe darle un uso funcional circunscrito a la satisfacción de los inversionistas y trabajadores.¹⁰

En consecuencia, el legislador ha optado por una regulación basada en causes indirectos tendiente a establecer límites en clave de derechos en favor de la persona trabajadora, sin entrar a delimitar expresamente su contenido. Al unísono, el campo de acción del poder de dirección contiene una estructura rígida con escasos márgenes de modificación, los que además solo pueden devenir de su propio titular, tal como se desprende del artículo 306 inciso 4º del Código del Trabajo.

Al margen de las menciones legales, el poder de dirección deviene de una construcción más bien dogmática y aquello puede deberse a la congénita necesidad de reinventarse al tiempo en que lo hace la orgánica empresarial.

La doctrina ha definido al poder de dirección como el conjunto de facultades jurídicas a través de cuyo ejercicio el empresario dispone del trabajo realizado por su cuenta y riesgo, ordenando las singulares prestaciones laborales y organizando el trabajo de la empresa.¹¹ Desde esta perspectiva, el poder de dirección no es un poder que se ejerza sobre los trabajadores, sino un poder de ordenación y de mando que se ejecuta sobre el trabajo y que al mismo tiempo exige del trabajador su obediencia.

Valga indicar que existen dos posiciones sobre cuál es el contenido del poder de dirección. Una perspectiva más bien amplia que comprende aquellas

⁹ ROJAS, Irene, “Las reformas laborales del modelo normativo de negociación colectiva del plan laboral”. *Revista Ius et Praxis*, 2007, nº 2, p. 212; CAAMAÑO, Eduardo, “Crítica a las ideas fundantes del actual modelo normativo de negociación colectiva en Chile y a su reforma”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 2016, Vol. XLVI, p. 392.

¹⁰ Véase por ejemplo: Dirección del Trabajo, 29 de abril de 2024, Ord. N° 255; 4 de diciembre de 2019, Ord. N° 5601 y 11 de febrero 2016, Ord. N° 907.

¹¹ FABREGAT, Gemma, *Nuevas perspectivas del poder de dirección y control del empleador*, Editorial Bomarzo, Albacete, 2016, p. 18; GATTI, Ángel, *El poder disciplinario del empleador. El castigo en el vínculo laboral*, Editorial BdF, Buenos Aires, 2021, p. 149; MORATO, Rosa, *Derecho de resistencia y ejercicio irregular del poder de dirección*, Editorial Comares, Granada, 2011, p. 4.

atribuciones que, sumadas o combinadas, llevan adelante la iniciativa económica. Esta iniciativa supone la capacidad para determinar los niveles de producción y su calidad, la libertad de inversión, de fijación de una política o estrategia comercial, así como la libertad de distribución y venta de productos, pactar la prestación del trabajo convenido, etc.¹²

Por el contrario, una concepción más bien restrictiva y a la cual adherimos considera al poder de dirección como un poder autónomo, de contenido propio, que puede ser ejercido con otros poderes reconocidos al empleador, pero sin que por ello pierda la identidad que le es propia.¹³ En este sentido, el poder de dirección posee fundamento constitucional y arraigo contractual que sirve de base para el despliegue de las demás facultades del empleador que sí se fundamentan en el contrato de trabajo; tal es el caso del poder disciplinario.

Uno de los elementos característicos del poder de dirección del empleador es el mando y la facultad de configurar la prestación laboral, mediando el dictado de concretas órdenes e instrucciones que generan los consiguientes deberes concretos de obediencia del trabajador.¹⁴

Su justificación emerge del reconocimiento del derecho a desarrollar cualquier actividad económica; trae implícita la idea de un titular que organiza y dirige los diversos factores que intervienen en el proceso productivo, y que sin su concurso sería imposible diseñar.¹⁵ En consecuencia, el poder de dirección del empleador viene sostenido esencialmente por el reconocimiento constitucional a la libertad de empresa.¹⁶

¹² IRURETA, Pedro, “El núcleo laboral del derecho constitucional a la libertad de empresa”. *Estudios Constitucionales*, 2013, año 11, nº 2, p. 404.

¹³ FERNÁNDEZ, Raúl, “Configuración del poder de dirección del empleador: denominación, naturaleza jurídica, fundamento y contenido”. *Revista de Derecho Universidad de Concepción*, 2019, Vol. 87, nº 245, p. 88; GAMONAL, Sergio y GUIDI Caterina, *Manual del Contrato de Trabajo*, LegalPublishing, Santiago, 2012, 3º ed, p. 100-103; MORATO, cit. (n. 11), pp. 46-48; POQUET, Raquel, *El Actual Poder de Dirección y Control del Empresario*, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2013, p. 35.

¹⁴ HERNÁNDEZ, Lupo, “Poder de dirección del empleador”, En BUEN LOZANO, Néstor de; MORGADO VALENZUELA, Emilio (Coords.), *Instituciones de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México D.F., 1997, cap. 23, en línea: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/26.pdf> (consultado: 26 de marzo 2025); LIZAMA PORTAL, Luis; LIZAMA CASTRO, Diego, *El derecho del trabajo en las nuevas tecnologías*, DER Ediciones, Santiago, 2020, p. 23; ROMÁN DE LA TORRE, María, *Poder de dirección y contrato de trabajo*, Ediciones Grapheus, Valladolid, 1992, p. 349.

¹⁵ IRURETA, cit. (n. 12), p. 379.

¹⁶ FERNÁNDEZ, cit. (n.13), p. 62; MELLA, Patricio y DOMÍNGUEZ, Álvaro, “Conflicto de derechos constitucionales y juicio de tutela laboral en Chile: Estado doctrinal, legal y jurisprudencial”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, n.39, 2012, p. 181; MORATO, cit. (n. 11), p. 29; IRURETA, cit. (n. 12), p. 403.

Lo anterior posee alcances que se entrelazan con el Derecho del Trabajo en dos sentidos. En primer lugar, el marco constitucional que reconoce a la organización empresarial sería una fuente constitutiva y legitimadora desde donde emerge la autoridad del empleador, descartando, así, que el conjunto de prerrogativas a través de las cuales el empresario ordena la prestación del trabajo pueda explicarse únicamente en virtud del contrato de trabajo.¹⁷ En segundo lugar, el ejercicio del poder de dirección se incorporaría al contenido del contrato de trabajo como resultado de la tipificación contractual, lo que se traduce en la integración del trabajador al círculo organicista del empleador, espacio en el que permanecerá sujeto a las órdenes e instrucciones de un tercero porque se ha obligado a ello en virtud del contrato de trabajo.¹⁸

Si bien el poder de dirección que se asila en el contrato de trabajo mantiene vigencia en las relaciones laborales diádicas y formales. También es posible afirmar su presencia en relaciones laborales atípicas, en las que priman procesos de descentralización productiva que tienen en común el factor de recibir una prestación laboral por una organización empresarial distinta de la del empleador que contrató al trabajador.¹⁹

Asimismo, el poder de dirección cobra sentido en aquellos espacios en los que existe una relación laboral de carácter dependiente que se disfraza con ropajes de independencia. Esta afirmación resulta particularmente útil si pensamos en la subordinación como elemento esencial de las relaciones laborales dependientes; se altera en las plataformas digitales, las que en su mayoría prometen y generan en el trabajador la autopercepción de flexibilidad y autonomía, desbordando la idea de un trabajador permanentemente receptivo a la demanda del empleador.²⁰

Conforme a lo anterior, aunque el algoritmo no plantee instrucciones directas y concretas sobre cómo la persona independiente debe realizar el trabajo, la existencia del algoritmo y su uso a efectos laborales también puede, en algunos

¹⁷ VALDÉS DAL-RÉ, Fernando, *Poderes del empresario y derechos de la persona del trabajador*, Trotta, Madrid, 1993, p. 30.

¹⁸ MORATO, cit. (n. 11), p. 30.

¹⁹ TODOLÍ, Adrián, “La dirección algorítmica de las redes empresariales: plataformas digitales, inteligencia artificial y descentralización productiva”. *Revista de Trabajo y Seguridad Social CEF*, 2023, p. 25.

²⁰ PALOMO, Rodrigo, “El trabajo vía plataformas digitales. Estado del Debate Laboral en Chile”, *Retos de los Sistemas de Legislación Laboral y Seguridad Social*, Sociedad Internacional de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, XXIII Congreso Mundial, 2021. p. 560; UGARTE, José Luis, “Trabajo en empresas de plataforma: subordinación y más allá”, *Revista chilena de derecho privado*, N°35, 2020, p. 24; RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, María, “*Inteligencia artificial, género y trabajo*”, *Temas laborales: Revista Andaluza de trabajo y bienestar social*, N° 171, 2024, p. 31.

casos, conducirnos a la misma solución.²¹ Así, por ejemplo, es común que las plataformas digitales de trabajo otorguen libertad a la persona trabajadora para elegir sus horarios de trabajo. Sin embargo, esta libertad puede estar restringida a determinadas franjas. Asimismo, puede que el conductor goce de la libertad para escoger las “carreras”, pero no se le reconoce la misma agencia para elegir la ruta en que trasladará a la persona. Siguiendo el mismo hilo, puede que el “rider” o conductor decida cuándo conectarse a la plataforma, pero será la plataforma la que fije el valor de su trabajo. En efecto, frente a claroscuros de subordinación en relaciones laborales de aparente independencia, las respuestas podrían encontrarse en su contracara, el poder de dirección.²²

2.3.- La deshumanización del poder de dirección en la plataforma digital de trabajo

Un efecto generado por las decisiones automatizadas en virtud de algoritmos es que vienen precedidas por alguien que renuncia a discutir, valorar o modular la conclusión que alcanza el algoritmo, y acata el resultado y lo formaliza a través del cauce oportuno.²³

Un elemento distintivo del poder de dirección tras la plataforma digital de trabajo es que los mandos medios o supervisores que ejercían delegadamente el poder de dirección del empleador desaparecen o disminuyen considerablemente, dado que el servicio es guiado mediante la misma plataforma.²⁴ Es decir, hay una recomposición de la cadena de mando dentro de la empresa. Los algoritmos que guían y evalúan el trabajo han venido a sustituir a una pléyade de mandos intermedios que antes realizaban esta misma función de supervisión y evaluación de las personas trabajadoras, de manera que, aunque la presencia humana todavía permanece, se produce una especie de centralización en las funciones de mando a través de la misma plataforma.²⁵

²¹ TODOLÍ, cit. (n. 19), p. 73.

²² Una posición contraria y de la cual tomamos distancia, advierte un sector de la doctrina laboral nacional en cuanto a sostener que los indicios de laboralidad tienden a ser más patentes en plataformas bajo demanda que se dedican al reparto de alimentos, no así en aquellas dedicadas al transporte, en donde no existen indicios de laboralidad o, más bien, si estos se consideraren, serían problemáticos y alterarían algunos elementos clásicos del derecho del trabajo. Es lo que ocurre, por ejemplo, con el poder de dirección, dado que, según este sector, las plataformas digitales de transporte no dan órdenes directas a los transportistas sobre su uso. En tal sentido, véase a LIZAMA PORTAL y LIZAMA CASTRO, cit. (n. 14), pp. 70-71.

²³ RODRÍGUEZ CARDÓ, Iván, “Gestión laboral algorítmica y poder de dirección: ¿hacia una participación de los trabajadores más intensa?, *Revista Jurídica de Asturias*, N°45, 2022, p. 163.

²⁴ ARAGÜEZ, cit. (n. 7), p. 117.

²⁵ IVANOVA, Mirela, BRONOWICKA, Joanna, KOCHER, Eva y DEGNER, Anne, “*The App as a Boss? Control*

Precisamente, una de las características de la toma de decisiones humana, especialmente en situaciones de gran trascendencia, es que no solo se basa en patrones previamente encontrados, sino en un conjunto muy diverso de factores contextuales en los que existe consideración de las particularidades del trabajador.²⁶ Sin embargo, bajo la gestión algorítmica que se produce a través de las plataformas digitales, aquella posibilidad se elimina o al menos se reduce considerablemente.

No se tienen en cuenta los problemas personales de los prestadores, por ejemplo, de conexión, enfermedad, maternidad, desencuentros con el cliente o con la tarea misma cuando está mal planteada o concebida. No existe un lugar para efectuar reclamaciones y estas, si existen, no son generalmente atendidas. Tampoco existen mecanismos para someter a un arbitraje una disputa con un cliente.²⁷

En consecuencia, se trata de decisiones que no tienen empatía, y son producto de operaciones matemáticas en las que no caben claroscuros; por tanto, adolecen de flexibilidad y no tienen capacidad de adaptación a las circunstancias concurrentes.²⁸ En este sentido, las decisiones parecen arbitrarias porque nunca se explican. Nos referimos a una especie de tiranía digital con escasos márgenes de diálogo entre empleador y trabajador. En este sentido, la toma de decisiones basada en algoritmos, por muy sofisticada que sea, no puede competir con las convincentes técnicas narrativas y la sinceridad emocional; los algoritmos carecen de este rasgo humano.²⁹

Ante la presunción de la desigualdad negociadora de las partes, el poder de dirección se ve sobredimensionado gracias a la eliminación del factor humano y el análisis masivo de datos. Aquello puede contribuir a deshumanizar a las personas, reduciéndolas a comportarse como una máquina más dentro del proceso productivo.³⁰ En otros términos y tal como indica TODOLÍ, con los algoritmos existe

and Autonomy in Application-Based Management”, Europa-Universität Viadrina, 2018, p. 7; MORENO, cit. (n. 8), p. 193; RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, cit. (n. 20), p. 30.

²⁶ FARAJ, Samer, PACHIDI, Stella y SAYEGH, Karla, “*Working and organizing in the age of the learning algorithm*”, *Information and Organization*, Vol. 8, Nº 1, 2018, p. 68.

²⁷ DE LAS HERAS, Aranzazú y LANZADERA, Eugenio, “El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral”, *Revista De Trabajo Y Seguridad Social. CEF*, 2022, p. 72.

²⁸ RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, cit. (n. 20), p. 30.; COELHO, Teresa, “Caminante, no hay camino, se hace camino al andar: la presunción de laboralidad en las plataformas digitales y la gestión algorítmica en las relaciones laborales”, *Anuario coruñés de derecho comparado del trabajo*, 2022, p. 197.

²⁹ LEICHT-DEOBALD, Urlich, BUSCH, Thorsten, SCHANK, Christoph, WEIBEL, Antoinette, SCHAFHEITLE, Simon, WILDHABER, Isabelle y KASPER, Gabriel, “*The Challenges of Algorithm-Based HR Decision-Making for Personal Integrity*”, *Journal of business ethics*, Vol. 160, Nº. 2, 2019, p. 13.

³⁰ RODRÍGUEZ ESCANCIANO, Susana, *El algoritmo como soporte de las decisiones empresariales: claves jurídico-laborales para una transición justa*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2024, p. 53.

un riesgo real de que los trabajadores sean tratados como meros activos fungibles al servicio de las máquinas.³¹

En efecto, se produce una alteración de las decisiones libres, humanas y personales, a través de la manipulación informática, la formulación de predicciones y clasificaciones que desconocen en su programación la importancia de la variable jurídico-social en su operatividad.³²

Al igual que con la medición taylorista de tiempos y movimientos, los trabajadores sujetos a dirección algorítmica exclusiva pueden convertirse en meras piezas de una cadena de producción.³³ En definitiva, corren el peligro de verse alcanzados por las decisiones automatizadas, volviéndose autómatas, lo que puede provocar mayor alienación laboral.

III. MARCO JURÍDICO Y EJERCICIO CRÍPTICO DEL PODER DE DIRECCIÓN

3.1.- Traslación de la desigualdad negocial

La primera distinción relevante entre la “forma clásica” y la “forma algorítmica” del poder de dirección es que, en este último caso, las instrucciones y órdenes que configuran este poderío se imparten de manera subrepticia en clave de recomendaciones, calificaciones y recompensas que guían la conducta del trabajador.³⁴ Se trata de una fisionomía de poder, ejercida mediante incentivos o expectativas sobre volumen, calidad, mantenimiento del empleo, que limitan

³¹ TODOLÍ, Adrián, “Making algorithms safe for workers: occupational risks associated with work managed by artificial intelligence”, *Revista Europea de Trabajo e Investigación*, 2021, p. 5.

³² ARAGÜEZ, cit. (n. 7), p. 143.

³³ TODOLÍ, cit. (n. 19), p. 7.

³⁴ Así, por ejemplo, algunos autores distinguen seis mecanismos que permiten conducir a los trabajadores bajo la gestión algorítmica. En primer lugar, se encuentra la posibilidad de dirigir la prestación del servicio a través de las *restricciones y recomendaciones* que, vía mensajería, formulan algunas plataformas. En segundo lugar, la evaluación de los trabajadores que se realiza *registrando y puntuando* su servicio y, finalmente, la posibilidad de disciplinar a los trabajadores a través de la *sustitución* de quien comete faltas y *recompensación* a quien obtiene una puntuación satisfactoria. Al respecto, véase a KELLOGG, Katherine, VALENTINE, Melissa y LE CHRISTIN, Angele, “Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control”, *Academy of Management Annals*, 2019, p. 368. Otros autores identifican cinco funciones de la gestión algorítmica que apoyan el control directivo; estas funciones son la vigilancia del proceso laboral, la recopilación de datos para la evaluación del rendimiento del trabajador, la toma de decisiones automatizadas, los sistemas de mensajería automatizada y la arquitectura de elección digital. Al respecto, véase a IVANOVA, BRONOWICKA, KOCHER Y DEGNER, cit. (n. 25) pp. 7-8.

la autonomía de la persona trabajadora.³⁵ Una especie de técnica “blanda” de regulación del comportamiento humano que muchas veces queda fuera de los marcos regulatorios y del escrutinio jurídico. Sin embargo, dependiendo de su tipo, pueden activar mecanismos psicológicos inconscientes, haciéndolos prácticamente indetectables y a veces hasta irresistibles para sus destinatarios.

En eso se diferencian radicalmente de las órdenes provenientes del “clásico poder de dirección”, que son fácilmente identificables y que, aunque con eventuales consecuencias desfavorables para la persona trabajadora, pueden ser resistidas.

Luego, el ropaje que encorseta al poder de dirección que se ejerce en las plataformas digitales de trabajo se traslada desde el contrato de trabajo a un contrato de adhesión que se limita a establecer términos y condiciones, sin que el trabajador tenga posibilidad de incidir en su contenido.³⁶ Los trabajadores de plataformas digitales en Chile no escapan de esta realidad. El informe final FLACSO 2023 concluyó que todas las empresas de esta naturaleza que operan en Chile condicionan el ingreso del trabajador mediante la aceptación de sus términos y condiciones, sin margen para negociar ninguna cláusula.³⁷

Asimismo, el régimen disciplinario que opera con base en el sistema de calificación de los clientes y que recompensa o sanciona a los trabajadores, obra como un importante aliado de la forma en que se ejerce la dirección de los trabajadores, ya que condiciona no solo el modo en que debe llevarse a cabo el servicio, sino también la permanencia del trabajador en el entorno virtual.³⁸ Conforme a ello, la conducta de la persona trabajadora está sujeta a un doble control. Su servicio

³⁵ GIL, cit. (n. 2), pp. 128-129; CASTRO, María, “*El ejercicio de poderes empresariales mediante algoritmos*”, *Revista Jurídica de Asturias*, 2022, N° 45, p. 126.

³⁶ BOCCARDO, Giorgio, CASTILLO, Alejandro y OJEDA, Iván, “Beyond Algorithmic Control: Ordering and Delivery Platforms Labor Process in the Chilean Retail Production Network”, *Labour and Society*, 2022, p. 14; ASEÑO, Antonia y CODDOU, Alberto, “Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores de Santiago de Chile”, *OIT Cono Sur – Informes Técnicos*, 2021, n° 17, p. 43; ROSENBLAT, Alex y STARK, Luke, “Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers”, *International Journal Of Communication*, 10, 27, 2016, p. 3763; TODOLÍ, Adrián, “Nuevos indicios de laboralidad en la economía de plataformas virtuales (Gig economy)”, *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, N°. 140, 2018, pp. 101 y 102.

³⁷ FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES - FLACSO: “Estudio de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley n°21.431”, 2023, <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/05/8-Informe-Final.-Trabajo-en-Plataformas-Digitales-de-Servicios-Ley-21.431.pdf>, consultado: 10 de febrero 2025.

³⁸ Véase considerando décimo de la sentencia del Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, 5 de octubre 2020, RIT: M-724-2020, que determina la existencia de la relación laboral entre un trabajador y la plataforma Pedidos Ya. También, véase a PALOMO, Rodrigo, CONTRERAS, Pablo, JOFRÉ, María y SIERRA, Alfredo, “El debate sobre la laboralidad del trabajo vía plataformas digitales en Chile y algunos problemas conexos”, *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, N° 35, 2022, pp. 78-79.

es objeto de calificación por parte de los clientes, que los evalúan conforme a su experiencia personal. Y luego, a nivel de gobernanza, la persona trabajadora es responsable frente al propietario de la plataforma que diseña y aplica el sistema de recompensas y sanciones.³⁹

La problemática es que estas interacciones se producen al margen del contrato de trabajo, en circunstancias que todo apunta hacia una regulación legal flexible, y aquello parece diluir los límites que permiten distinguir las posiciones jerárquicas de los sujetos que intervienen en la relación contractual.

Conforme a lo anterior, lo que se plantea bajo este acápite no es justificar la presencia del poder de dirección en figuras contractuales foráneas al contrato de trabajo, sino dar cuenta de una nueva estructura de ejercicio que pueda ser reconocida como uno de los criterios indicativos de una relación laboral subordinada.⁴⁰

Si aceptamos que la subordinación como elemento del contrato de trabajo requiere de una redefinición de sus técnicas y características específicas, en virtud del modo en que se ejecuta tras las plataformas digitales. Aquello se debe en parte a un nuevo estilo de dar órdenes e instrucciones que al unísono moldea el comportamiento del trabajador bajo un nuevo paradigma de autopercepción: “ser tu propio jefe”, “elige tus horarios”, “conduce a tu ritmo”, “tu horario, tu precio”.

La configuración de indicios considerando la forma en que se ejerce el poder de dirección es posible si se combina con el principio de primacía de la realidad.

⁴¹ Se trata de un principio de antigua data, que contempla en sus cimientos la desigualdad negocial de las partes, lo que indefectiblemente conlleva la revisión de los hechos, marginando la nomenclatura contractual que hayan suscrito los sujetos.⁴²

³⁹ CURCHOD, Corentin, PATRIOTTA, Gerardo, COHEN, Laurie y NEYSEN, Nicolas, “Working for an Algorithm: Power Asymmetries and Agency in Online Work Settings”, *Administrative Science Quarterly*. 65, 2020, p. 4; RODRÍGUEZ ESCANCIANO, cit. (n. 30) p. 377; ROSENBLAT Y STARK, cit. (n. 36), p. 3772.

⁴⁰ En España, el Estatuto de los Trabajadores contempla una presunción en la disposición adicional vigesimotercera de la Ley 12/2021 en orden a que el servicio de reparto que se lleva a cabo a través de plataformas digitales es un trabajo por cuenta ajena, en régimen laboral. Dicha mención se apoya en el reconocimiento expreso de que las facultades patronales de organización, dirección y control se pueden ejercer mediante algoritmos.

⁴¹ ROSENBAUM, Federico, “El camino hacia la regulación internacional del trabajo mediante plataformas digitales offline: una propuesta normativa”, *Labor*, 2024, pp. 18-19.

⁴² Al respecto, véase a PLÁ, Américo, *Los principios del Derecho del Trabajo*, Ediciones Depalma, Buenos Aires, 1998, 3^a ed., p. 14 y DE LA CUEVA, Mario, *El Nuevo Derecho Mexicano del trabajo*, Editorial Porrúa, México, 1977, Tomo I, pp. 182-183. Para revisar la aplicación del principio en el ámbito nacional, véase a CAAMAÑO, Eduardo, “Análisis crítico sobre la aplicación de la doctrina de los actos propios en materia laboral”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 2009, Vol. XXXII, p. 269, y GAMONAL, Sergio, “El principio de protección del trabajador en la Constitución Chilena”, *Estudios Constitucionales*, 2013, Año 11, N° 1, p. 447.

En efecto, la aplicación del principio precedente nos lleva a poner el foco en la forma en que se dirige y ejecuta la prestación, teniendo en cuenta el uso de algoritmos en el trabajo en plataformas, y no el modo en que se define la relación en el contrato.⁴³

Lo planteado aquí ya ha sido aplicado en otras legislaciones. Por ejemplo, en España, la disposición adicional vigésima tercera de la Ley 12/2021 presume que el servicio de reparto que se lleva a cabo a través de plataformas digitales es un trabajo por cuenta ajena, en régimen laboral.⁴⁴ Dicha mención se apoya en el reconocimiento expreso de que las facultades patronales de organización, dirección y control se pueden ejercer mediante algoritmos.⁴⁵

Asimismo, el artículo 12-A del Código del Trabajo de Portugal establece una presunción de laboralidad basándose en elementos configurativos del poder de dirección. De este modo, el literal b) del mencionado artículo prescribe: *Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, se presumirá la existencia de contrato de trabajo cuando, en la relación entre el prestador de la actividad y la plataforma digital, se verifique alguna de las siguientes características: La plataforma digital ejerce el poder de dirección y determina normas específicas, en particular en lo que se refiere a la forma en que el proveedor de la actividad se presenta, su comportamiento hacia el usuario del servicio o la prestación de la actividad*".⁴⁶

Adicionalmente, el numeral 4 del mismo artículo agrega: "La presunción prevista en el apartado 1 podrá ser desvirtuada con carácter general, en particular si la plataforma digital prueba que el prestador de la actividad trabaja

⁴³ ARAGÜEZ, cit. (n. 7), pp. 74-75; RAMÍREZ, Natalia; PARRA, Juan y RODRÍGUEZ, Andrés, "Los jueces los declaran trabajadores: balance de la jurisprudencia internacional sobre el trabajo en plataformas", *Ius et Praxis*, 2023, Vol. 29, Nº 2, p. 92.

⁴⁴ Disposición adicional vigésima tercera. Presunción de laboralidad en el ámbito de las plataformas digitales de reparto. Por aplicación de lo establecido en el artículo 8.1, se presume incluida en el ámbito de esta ley la actividad de las personas que presten servicios retribuidos consistentes en el reparto o distribución de cualquier producto de consumo o mercancía, por parte de empleadoras que ejercen las facultades empresariales de organización, dirección y control de forma directa, indirecta o implícita, mediante la gestión algorítmica del servicio o de las condiciones de trabajo, a través de una plataforma digital. Ley 12/2021, de 28 de septiembre 2021, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales. Al respecto, véase: CASTRO, cit. (n. 35), p. 126.

⁴⁵ ROSENBAUM, cit. (n. 41), p. 9; GOERLICH, José M., "Plataformas digitales y regulación del mercado de trabajo", *ICE, Revista De Economía*, (925), 2022, p. 130.

⁴⁶ Los literales c), d) y f) del artículo 12-A del Código de Trabajo de Portugal también hacen referencia a otras facetas del poder de dirección (control y vigilancia) y otras potestades del empleador, específicamente al poder disciplinario. Al respecto, véase a COELHO, cit. (n. 28), pp. 188-194 y ROSENBAUM, cit. (n. 41), pp. 9-10.

con autonomía efectiva, sin estar sometido al control, poder de dirección y poder disciplinario de la persona que lo contrata”.

Un aspecto positivo que podemos inferir de las presunciones que se realizan a partir del poder de dirección es que obligan a las empresas de plataformas digitales a modificar su estilo de gobernanza laboral y aquello es una forma de controlar la “huida” hacia otros espacios de regulación. Y otro elemento a relevar es que las presunciones de este orden son útiles porque facilitan y clarifican la distinción entre quién es un verdadero autónomo (trabajador independiente) y quién es un falso autónomo (trabajador dependiente). Pues naturalmente, ante estas nuevas formas de dar trabajo, no todo el que trabaje en las plataformas digitales será un trabajador dependiente o querrá serlo. Los que son verdaderos autónomos o independientes lo seguirán siendo.⁴⁷

3.2.- Opacidad algorítmica

La opacidad algorítmica hace referencia a la falta de transparencia en el funcionamiento y toma de decisiones de los algoritmos empleados en la gestión de recursos humanos.⁴⁸ Este fenómeno puede dar lugar a discriminación y violación de derechos y garantías laborales.

El algoritmo, como coadyuvante de la planificación empresarial, capaz de conseguir la adaptación de cada asalariado a su puesto de trabajo, profundiza el desequilibrio natural de las partes de la relación laboral y puede provocar consecuencias negativas sobre valores y bienes esenciales de la personalidad como la autonomía, la privacidad, la protección de datos y la igualdad.⁴⁹ A la postre, su potencial lesivo se extiende también sobre aspectos básicos de las condiciones de empleo como las oportunidades de empleo, la promoción laboral y la estabilidad en el empleo.

Así, por ejemplo, en atención a variables como la localización, la puntuación obtenida por las personas clientas, el medio de transporte utilizado, el número de horas de conexión, el número de pedidos aceptados y rechazados o la mayor disponibilidad en horas de alta demanda, plataformas como Uber, Glovo, Deliveroo o UberEats han adoptado decisiones de asignación de servicios o franjas horarias entre las personas trabajadoras.⁵⁰ Las personas con más horas de conexión en la

⁴⁷ COELHO, cit. (n. 28), p. 191.

⁴⁸ SARDEGNA, Paula y PELIZA, Eleonora, “Desafíos jurídicos ante la gobernanza de datos y la opacidad algorítmica en el empleo”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho al Empleo*, Vol. 12, Nº4, 2024, p. 10.

⁴⁹ RODRÍGUEZ ESCANCIANO, cit. (n. 30), p. 120.

⁵⁰ GINÉS, Anna, “Analítica de personas y discriminación algorítmica en procesos de selección y

plataforma, más servicios aceptados y realizados y mayor disponibilidad en horas de alta demanda son premiadas por el algoritmo, mientras que aquellas con menos horas de conexión, menor disponibilidad o mayor número de servicios rechazados son penalizadas con menor acceso a servicios o preferencia para escoger franja horaria.⁵¹

Para nuestro objeto de estudio preocupan los algoritmos de “caja negra”. Se denomina así a los algoritmos que suelen estar presentes en los motores de búsqueda y de organización, en los que su código no es de dominio público y permanece oculto, para que nadie pueda conocer a fondo todo su funcionamiento, aunque sí su comportamiento.⁵² Las cajas negras son inescrutables a los ojos de las personas, que no pueden llegar a explicar, o únicamente pueden hacerlo a un coste muy elevado, cómo el algoritmo ha tomado una decisión, qué datos ha tenido en cuenta para ello o qué peso ha dado a los distintos datos utilizados.⁵³ De este modo, los algoritmos de caja negra parecen ser una consecuencia, debido a que, en razón del gran volumen de datos procesados y a las diferentes funciones que intervienen en el proceso de creación e implementación, a menudo es difícil conocer con certitud el motivo concreto de una decisión específica.⁵⁴

En la búsqueda de las razones que producen opacidad algorítmica, la doctrina formula algunas distinciones que pueden ser útiles para explicar el grado de responsabilidad que eventualmente podría ser atribuido a un empleador que se vale de decisiones automatizadas que pudieran afectar a la persona del trabajador.

La primera sería la opacidad intencional por parte de empresas privadas que crean los algoritmos, a fin de generar autoprotección y encubrimiento institucional.⁵⁵ La segunda potencial razón refiere al grado de opacidad derivado de

contratación”, *LABOS. Revista De Derecho Del Trabajo Y Protección Social*”, 2024, p. 102.

⁵¹ Por ejemplo, en el caso de *Deliveroo*, todos los turnos pueden asignarse el día lunes, pero en distintos horarios; los repartidores con mejores resultados pueden hacerlo a partir de las 11.00 horas, mientras que los trabajadores que se encuentran en segunda y tercera categoría pueden hacerlo entre las 13.00 y las 17.00 horas, respectivamente. Al respecto, véase: ARAGÜEZ, cit. (n. 7), p. 93; GIL, cit. (n. 2), p. 133.

⁵² SARDEGNA Y PELIZA, cit. (n. 48), p. 15.

⁵³ CERRILLO, Agustí: “La transparencia de los algoritmos que utilizan las administraciones públicas”, *Anuario de Transparencia local*, 2020, Nº 3, p. 47.

⁵⁴ BLAZQUÉZ, F. Javier, “La paradoja de la transparencia en la IA: Opacidad y explicabilidad. Atribución de responsabilidad”, *Revista Internacional de Pensamiento Político*, 2022, N° 17, p. 267.

⁵⁵ SMART, Sebastián y CODDOU, Alberto, “La intersección de la inteligencia artificial y los derechos humanos: Un análisis desde el constructivismo y el realismo en la política exterior chilena”, *Anuario De Derechos Humanos*, 2024, Vol. 20, N°2, p. 311. En un sentido similar, otros autores sostienen que la opacidad intencional es la que ocurre cuando un algoritmo no es transparente por motivos relacionados con la propiedad intelectual (el motor de búsqueda de Google, por ejemplo), o cuando la revelación de su funcionamiento pudiera llevar a su irrelevancia. Véase a SARDEGNA y PELIZA, cit. (n. 48), p. 6.

la falta de capacidad generalizada para *escribir y leer* un algoritmo, una forma de opacidad inherente.⁵⁶ En un sentido similar, SARDEGNA Y PELIZA emplean el término “opacidad analfabeta” que ocurre debido a la falta de competencias técnicas de las personas potencialmente afectadas para entender el funcionamiento de los algoritmos y los modelos de aprendizaje automático.⁵⁷ Finalmente, y como variante de la opacidad inherente, se encuentra la complejidad de las decisiones algorítmicas, que tienden a no ser compatibles con el razonamiento a escala humana.⁵⁸

En este sentido, conviene no perder de vista que las decisiones automatizadas que se ejecutan en la plataforma virtual no sustituyen las decisiones del empresario o potencial empleador que se ubica tras la plataforma; solo estamos en presencia de la modificación del medio por el cual estas decisiones se comunican. Inclusive, técnicamente la decisión o el mecanismo para llegar a ella puede no ser conocido por el empresario, pero jurídicamente le son atribuibles.

A raíz de la opacidad como elemento característico de la gestión algorítmica en el trabajo en general y en el trabajo en plataformas digitales en particular, se ha abierto el debate sobre la pertinencia de nuevos derechos que deben ser reconocidos a los trabajadores bajo esta nueva era digital, entre ellos, el derecho a la explicación.

El derecho a la explicación se refiere a la posibilidad de que las técnicas y reglas utilizadas por la gestión algorítmica puedan ser comprendidas por personas expertas o no expertas.⁵⁹ El objetivo principal es entender cómo funcionan y qué impacto tienen los procesos automatizados en la organización del trabajo. Por lo tanto, el desafío técnico no radica tanto en descifrar los algoritmos, sino en arrojar luz sobre aspectos como su diseño, capacidad de toma de decisiones, organización y disciplina.⁶⁰

Ahora bien, conviene indicar que la noción “explicación” puede tener al menos dos alcances cuando nos referimos a decisiones automatizadas. Por una parte, la explicación puede referirse a la funcionalidad del sistema —entendida en términos abstractos— o bien a decisiones específicas, en cuyo caso habría de atenderse a las circunstancias individuales que llevaron a la adopción de la concreta decisión que afectó al titular del derecho.⁶¹ Y, por otro lado, desde un punto de vista

⁵⁶ SMART y CODDOU, cit. (n. 55), p. 311.

⁵⁷ SARDEGNA y PELIZA, cit. (n. 48), p. 6.

⁵⁸ SMART y CODDOU, cit. (n. 55), p. 311. Bajo la misma descripción, otros autores se refieren a este tipo de opacidad como intrínseca. Al respecto, véase a SARDEGNA y PELIZA, cit. (n. 48), p. 6.

⁵⁹ SARDEGNA y PELIZA, cit. (n. 48), p. 23.

⁶⁰ SARDEGNA y PELIZA, cit. (n. 48), p. 24.

⁶¹ MEDINA, Manuel, “El derecho a conocer los algoritmos utilizados en la toma de decisiones. Una aproximación desde la perspectiva del derecho fundamental a la protección de datos personales”, *Teoría y Realidad Constitucional*, 2022, N° 49, p. 160.

cronológico, cabe distinguir entre explicaciones *ex ante* y *ex post*, en función de si la misma se da con anterioridad o posterioridad a que se adopte una específica decisión automatizada.⁶²

En algunas legislaciones, la opacidad algorítmica que se produce en los entornos laborales ha sido contrarrestada mediante el deber de información. Por ejemplo, en España, el plazo individual está amparado en el artículo 22 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y, en una dimensión más bien colectiva, se recurre a la aplicación del artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores.⁶³ En similares términos, y como veremos en los párrafos posteriores, la nueva Directiva Europea sobre trabajo en plataformas digitales contempla el derecho a la explicación, a la revisión e inclusive a la impugnación de las decisiones automatizadas que se producen en el trabajo en plataformas digitales.

En un espacio laboral particularmente frágil y precario, conocer cómo se articula el dinamismo de aspectos básicos como el salario, la jornada, los incentivos y la desconexión es crucial para que un trabajador pueda decidir si adscribe o no a esta forma de empleo.

IV. DESAFÍOS Y RESPUESTAS DEL DERECHO FRENTE AL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES

4.1.- La necesidad de normas internacionales del trabajo como modelo orientador.

Si bien la OIT ha elaborado y colaborado en diversas investigaciones, informes y asistencias técnicas sobre el trabajo en, con y para plataformas digitales, aún no existe un instrumento específico que atienda a las particularidades que se suscitan bajo la economía de plataformas y que pueda ser utilizado como una

⁶² POTOCKA-SIONEK, cit. (n. 6), p. 54.

⁶³ Los artículos 13.2.f), 14.2.g) y 15.1.h) RGPD, en relación con su artículo 22, establecen la obligación empresarial de informar a las personas sujetas a decisiones automatizadas, incluyendo la elaboración de perfiles, sobre la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado. Por su parte el artículo 64.4.d) ET establece la obligación de la empresa de informar a la representación legal de la plantilla de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones que puedan incidir en las condiciones de trabajo, el acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles. Algunas críticas sobre la consagración del derecho de información en relación a los algoritmos en el Estatuto de Trabajadores pueden ser consultadas en: PÉREZ, Francisco, “¿Quién vigila al algoritmo?: Los derechos de información de los representantes de los repartidores en la empresa sobre los algoritmos de las plataformas de reparto”, *E-Revista Internacional De La Protección Social*, 2021, pp. 173-187.

directriz obligatoria que convine a los Estados a su ratificación.⁶⁴

Ahora bien, la ausencia de normativa internacional del trabajo no ha sido secundada por la pasividad de la OIT, pues con el afán de buscar soluciones normativas al nuevo fenómeno del trabajo en plataformas en la 346^a reunión el Consejo de Administración decidió inscribir en el orden del día de la 113^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo del año 2025 un punto sobre el trabajo decente en la economía de plataformas y le solicitó a la Oficina que presentara un análisis de las lagunas normativas que sirva de base para tomar una decisión sobre la naturaleza del punto que se ha de inscribir en el orden del día de la reunión de la conferencia de junio del año 2025 y, si procede, del año 2026.

El documento descrito anteriormente fue presentado ante el Consejo de Administración el día 24 de febrero de 2023; en el mismo se concluye que existen instrumentos internacionales que resultan aplicables al trabajo en plataformas y, por otro lado, existen posibles lagunas normativas en este tipo de trabajos, por quedar fuera del ámbito de aplicación de la norma, así como por no haber sido abordada la temática por ninguna norma internacional.⁶⁵

Esta anomía regulatoria no ha obstruido el análisis que hasta ahora se ha realizado por la OIT a la luz de la normativa internacional preexistente aplicable a esta nueva forma de trabajo. En efecto, este empleo ha sido revisado bajo la noción de trabajo decente y así se ha patentado en el último informe elaborado por la Oficina Internacional, en el que se ha expresado: “*Las normas vigentes de la OIT proporcionan un marco importante para la promoción del trabajo decente en la economía de las plataformas. Varias de estas normas son directamente aplicables a los trabajadores de las plataformas, sean o no asalariados*”.⁶⁶

Conforme a lo anterior, y siguiendo a LOZANO, debemos indicar que la noción de trabajo decente puede proyectarse a cuatro categorías. En primer lugar, a la promoción del empleo. Luego, a los derechos fundamentales. En tercer lugar, a la protección social y, finalmente, al diálogo social.⁶⁷ Bajo este prisma se agrupan varios Convenios de la OIT que dan eficacia a cada uno de estos tópicos, y algunos de ellos tienen un ámbito de aplicación amplio, como las normas relativas a los

⁶⁴ El trabajo de la OIT en lo referente a plataformas digitales comienza desde el año 2016 y se mantiene hasta la fecha. El detalle de cada una de sus contribuciones puede ser consultado en: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), *Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas*, Conferencia Internacional del Trabajo, 113^a reunión, 2025, 2024, <https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-07/ILC113-V%281%29-%5BWORKQ-231121-002%5D-Web-SP.pdf> (consultado: 5 de marzo 2025).

⁶⁵ ROSENBAUM, cit. (n. 41) p. 17 ; OIT, cit. (n. 64), p. 9.

⁶⁶ OIT, cit. (n. 64), p. 40.

⁶⁷ LOZANO, Francisco, “La Eficacia Jurídica del concepto de Trabajo Decente”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 2016, Vol. 4, pp. 27-28.

principios y derechos fundamentales en el trabajo, la violencia y el acoso en el trabajo, la promoción del empleo y algunos principios clave relativos a la protección de los trabajadores migrantes.⁶⁸ Estos tópicos serían parte del conjunto normativo que, sin atender a las condiciones específicas del trabajo en plataformas digitales, le sería aplicable a los trabajadores que prestan servicio bajo esta modalidad.

A pesar de lo anterior, las normas internacionales del trabajo no abordan aspectos esenciales y actualmente contingentes sobre el trabajo en plataformas digitales. No existe regulación sobre el uso de algoritmos.⁶⁹ Tampoco existen normas que regulen la protección de datos personales de los trabajadores en general, ni del trabajo en plataformas en particular.⁷⁰

4.2.- Nueva Directiva de la Unión Europea sobre trabajo en plataformas digitales.

Al año 2024, en la Unión Europea ya eran más de 28 millones de personas las que trabajaban a través de plataformas digitales, y se proyecta que esta cifra aumente.⁷¹ Conforme a este escenario surge la Directiva (UE) 2024/2831, que establece un marco de protección laboral para los trabajadores de plataformas digitales. El instrumento se caracteriza por contener disposiciones que fijan normas mínimas sobre derechos laborales, protección de datos y seguridad en el entorno digital.

Entre los aspectos que podemos destacar del instrumento, se encuentra la presunción de legalidad que opera en favor de los trabajadores de plataformas digitales, y que considera, para efectos de calificación de laboralidad, aspectos de dirección y control dentro de entornos virtuales.⁷² Como anticipábamos, esta presunción ya se había instalado en el Estatuto de los Trabajadores español, pero

⁶⁸ OIT, cit. (n. 64), p. 39.

⁶⁹ OIT, cit. (n. 64), pp. 36-37.

⁷⁰ OIT cit. (n. 64), p. 40. Es importante aclarar que en la regulación internacional del trabajo solo es posible encontrar disposiciones aisladas sobre protección de datos personales que, en todo caso, no responden a las necesidades actuales. Por ejemplo, el Convenio Nº 181 sobre agencias de empleo privadas contempla en sus artículos 1 y 6 referencias sobre el tratamiento de datos personales de los trabajadores. También la Recomendación sobre los servicios de salud en el trabajo del año 1985, Nº 171, numeral 14, contempla los requisitos que deben cumplirse en el tratamiento de datos relativos a la salud de los trabajadores. En un ámbito aún más específico, en lo que respecta a la salud en el trabajo, la Recomendación sobre el VIH y el sida del año 2010, Nº 200, en las secciones 13 y 27, se resguarda la confidencialidad y el tratamiento de datos personales respecto de trabajadores que padecen este diagnóstico.

⁷¹ CONSEJO EUROPEO, “Los trabajadores de plataformas digitales en la UE en el punto de mira”, 2025, en línea: <https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20190404STO35070/gig-economy-legislacion-europea-para-mejorar-los-derechos-de-los-trabajadores>, consultada: 5 de diciembre de 2025.

⁷² Artículos 4 y 5 Directiva (UE) 2024/2831.

se acotaba únicamente a plataformas de reparto, por lo que la Directiva amplía el universo de la presunción.⁷³ De este modo, la nueva arquitectura del poder de dirección se vuelve objeto de análisis para efectos de determinar la dependencia o autonomía de una relación de trabajo.

Asimismo, el artículo 9 del texto establece que los Estados miembros deben exigir a las plataformas digitales que informen a los trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia sobre el uso de sistemas automatizados o de toma de decisiones. En este sentido, la Directiva 2024/2831 traslada al trabajo en plataformas las exigencias de transparencia en relación con el tratamiento de datos personales al contemplar la obligación de informar acerca de aspectos como: “*las categorías de datos*” tratados por sistemas automatizados de supervisión o toma de decisiones; sus “*destinatarios o categorías de destinatarios*”; “*toda transmisión o transferencia de dichos datos personales*”; e incluso “*la forma en que los datos personales (...) influyen en las decisiones*”. Se refuerza así el marco de derechos y obligaciones relativos al tratamiento de datos personales y toma de decisiones automatizada en el ámbito de las plataformas digitales de trabajo.⁷⁴ Al respecto, se vislumbra un esfuerzo por vigilar al vigilante digital, abordando los problemas de opacidad y consecuente asimetría que presenta la gestión algorítmica en el trabajo en plataformas digitales.

De esta manera, se contempla el deber de transparencia identificado con el otorgamiento de información útil que permita a las personas que realizan su actividad en plataformas entender cómo funcionan los sistemas automatizados implementados por estas, pues lo contrario resultaría inútil e incluso confuso.⁷⁵

En sintonía con lo anterior, el artículo 10 de la Directiva ordena que los Estados miembros garanticen que las plataformas digitales de trabajo supervisen y, con la participación de los representantes de los trabajadores, realicen periódicamente y, en cualquier caso, cada dos años, una evaluación de las repercusiones de cada una de las decisiones adoptadas o respaldadas por los sistemas automatizados de seguimiento y los sistemas automatizados de toma de decisiones, en las personas que realizan trabajo en plataformas, incluidas, cuando proceda, en sus condiciones laborales y en la igualdad de trato en el trabajo.

Por su parte, el artículo 11, titulado “Revisión por humanos”, establece

⁷³ CASTRO, cit. (n. 35) p.125; EXTREMERA, Francisco, “Al fin la Directiva 2024/2831 sobre condiciones de trabajo en plataformas: retos y oportunidades de su trasposición al derecho español”, *Lex social: revista de los derechos sociales*, 2025, Vol. 15, Nº 1, p. 8; ROJO, Eduardo, “Directiva UE: mejora de las condiciones laborales en plataformas digitales”, *Revista Jurídica Del Trabajo*, 2024, Vol. 5, Nº 13, p. 239.

⁷⁴ EXTREMERA, cit. (n. 73), p. 18.

⁷⁵ EXTREMERA, cit. (n. 73), p. 19.

el derecho a obtener una explicación de la plataforma en relación con cualquier decisión adoptada o respaldada por un sistema automatizado de toma de decisiones. Este derecho se refuerza mediante la obligación por parte de la plataforma de emitir una declaración escrita que contenga los motivos de cualquier decisión respaldada o adoptada por un sistema automatizado de toma de decisiones.

Como se observa, la reciente Directiva destaca como un buen ejemplo de una normativa que prevé un amplio conjunto de salvaguardias contra los riesgos de la gestión algorítmica, superando en algunos aspectos a la regulación ya existente en algunos países de Europa.

V. LEY N° 21.431: SOLUCIONES Y DESAFÍOS

A diferencia de lo que ocurre en Europa, en Chile han existido dificultades para cuantificar la cantidad de trabajadores que prestan servicios a través de plataformas digitales. Los datos disponibles arrojan que, a fines de 2022, 46.214 personas trabajaban en plataformas digitales en tanto primera o segunda ocupación, lo que constituye una importante alza si la comparamos con el trimestre móvil agosto-octubre 2020, cuando ese número alcanzaba los 28.946.⁷⁶

Por tratarse de una modalidad de trabajo creciente, el día 8 de marzo del año 2022 fue promulgada la Ley N° 21.431, que modifica el Código del Trabajo para regular las relaciones jurídicas entre trabajadores de plataformas digitales, dependientes e independientes, y empresas de plataformas digitales de servicios prestados en el territorio. Se trató de un hito legislativo, por ser uno de los primeros países de América Latina en regular este tipo de trabajo, por lo que destacan algunos aspectos positivos y también desafíos que debemos relevar.

En primer lugar, y como se desprende del artículo 152 quáter Q la norma chilena optó por regular el trabajo en plataformas denominado “*gig economy*”, dejando fuera de su regulación el “*crowdsourcing*”.⁷⁷

Más adelante, el legislador realizó una categorización de trabajadores en dos regímenes. En primer lugar, entre los artículos 152 quáter R y 152 quáter V se refiere a los trabajadores de plataformas digitales dependientes y luego, entre los artículos 152 quáter W y 152 quinquies B, el legislador se refiere al contrato de los trabajadores de plataformas digitales independientes. Luego, estableció normas comunes entre ambos regímenes que se encuentran entre los artículos 152

⁷⁶ FLACSO, cit. (n. 37), p. 7.

⁷⁷ PINTO, Yenny, “La Ley N° 21.431 y el reconocimiento de los trabajadores económicamente dependientes en el derecho chileno. Los déficits en su protección”, *Revista chilena de Derecho y Ciencia Política*, 2025, Vol. 16, N° 1, p. 10.

quinquies C y 152 quinquies I.

5.1.- Régimen diferenciado: contrato de trabajo y contrato no laboral

El régimen de trabajadores de plataformas digitales dependiente se caracteriza por prestar servicios bajo vínculo de subordinación y dependencia como cualquier otro trabajador regido por el Código del Trabajo.⁷⁸

Por su parte, el artículo 152 quáter W regula el contrato de trabajadores de plataformas digitales independientes; contempla una prestación de servicios que no se realiza en los términos del artículo 7 del Código del Trabajo, es decir, se descarta la noción de subordinación y dependencia conjuntamente con la remuneración. Lo que, por cierto, no implica la exclusión de un intercambio de valores entre el servicio humano y su retribución; aquello, bajo este nuevo marco regulatorio, se denomina precio o tarifa.

Asimismo, en el inciso 2 del artículo 152 quáter W, la norma indica, sin dar mayores detalles, que bajo esta modalidad contractual (trabajadores independientes), la plataforma digital de servicios deberá limitarse a coordinar el contacto entre el trabajador de plataformas digitales independiente y los usuarios de esta, sin perjuicio de establecer los términos y condiciones generales que permitan operar a través de sus sistemas informáticos o tecnológicos.

En lo que específicamente ataña al contenido del contrato, el artículo 152 quáter X, en su literal b, establece la obligación de pactar en el instrumento los términos y condiciones para determinar el precio o tarifa de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes y los demás incentivos pecuniarios. Luego, el literal h del mismo artículo establece la obligación de tener un canal oficial donde sea posible que estos trabajadores puedan formular sus objeciones y reclamos, en los mismos términos que se regula para los trabajadores dependientes.

Finalmente, quisieramos destacar el hecho de que, en el caso de trabajadores independientes, se establece la obligación para las empresas de plataforma digital de servicios de comunicar por escrito y con 30 días de anticipación al término del contrato al trabajador.⁷⁹ Y se agrega que no será necesaria esta anticipación cuando el término del contrato se deba a conductas que constituyan incumplimiento grave por parte del trabajador independiente.

⁷⁸ Artículo 152 quáter R del Código del Trabajo.

⁷⁹ Artículo 152 quinquies A del Código del Trabajo.

5.2.- (*Des*)balances negociales

Por primera vez, el legislador nacional incorpora en el Código del Trabajo una regulación detallada del trabajo independiente.⁸⁰ Sin embargo, detectamos que, bajo esta regulación, se produce una efectiva traslación de la desigualdad negocial hacia una tipología foránea al contrato de trabajo que priva al trabajador de buena parte de los elementos protectores que ofrece el Código del Trabajo.

La existencia de dos marcos contractuales, con sutiles diferencias, parte de varios supuestos errados. En primer lugar, cabe preguntarse cuál sería el incentivo que tiene una plataforma digital para emplear trabajadores dependientes, cuando aquello resulta más costoso e irroga más responsabilidades. En el improbable caso de que estas empresas quisieran someterse voluntariamente a este tipo de contratación, aquello se hubiera realizado sin necesidad de una modificación legislativa que los invitara a contratar bajo este modelo. Esta afirmación tiene un sustento histórico y actual. Cuando de trabajo se trata, las empresas huyen de la regulación laboral; aquello genera “zonas grises” que más tarde son armonizadas por la jurisprudencia y por la legislación. Y en este caso, el trabajo en plataformas digitales no ha sido la excepción.⁸¹ Es más, las empresas de plataformas digitales, apenas entrada en vigencia la ley, hicieron suscribir a sus trabajadores contratos como independientes.⁸²

En segundo lugar, llama la atención que el legislador, al referirse al contrato de los trabajadores de plataformas digitales independientes, señale que la empresa deberá limitarse a “*coordinar el contacto entre el trabajador de plataformas digitales independiente y los usuarios de ésta*”. Ante tal mención, debemos señalar que ya de por sí este es el rol que tiene la plataforma digital de servicios y transporte, y se desarrolla con absoluta independencia del régimen al que se adscribe el trabajador.

Esta mención normativa resulta del todo confusa, por cuanto cabe cuestionarse entonces cuál sería el rol de plataforma en la regulación del trabajo dependiente. ¿Qué hace la plataforma si no es coordinar, o en realidad dirigir, la demanda del servicio con la oferta de trabajo entre un usuario y un trabajador? A nuestro modo de ver, la ubicación geográfica de la norma situada exclusivamente en el trabajo independiente podría obstruir que una relación disfrazada de independencia sea calificada como dependiente, dado que el foco está puesto en la actividad de la

⁸⁰ PINTO, cit. (n. 77), p. 10.

⁸¹ En Chile existe jurisprudencia discordante en torno a la calificación jurídica y el estatuto aplicable a los *riders*. Así, por ejemplo, la Corte de Apelaciones de Concepción, 15 de enero 2021, rol 395-2020 calificó de laboral el vínculo jurídico que unía a un trabajador con la plataforma de Pedidos Ya.

⁸² PINTO, cit. (n. 77), p. 14.

empresa y no en la forma en que esta dirige su actividad productiva.

Sin embargo, ante casos de declaración de relación laboral dependiente, el análisis deberá llevarse a cabo bajo los elementos contemplados en el artículo 7 del Código del Trabajo que permiten la consideración implícita del poder de dirección, en tanto el contrato de trabajo se constituye como su fundamento y presupuesto de ejercicio.⁸³

En tercer lugar, el establecimiento de un régimen contractual diferenciado se formuló con base en una empresa que debe modificar su estilo de dirección y aquello no ha ocurrido. El control centralizado de los trabajadores, la unidireccionalidad de las instrucciones, la imposición de tarifas, la determinación de los incentivos a merced de la empresa, se mantiene.⁸⁴ En este sentido, la dependencia e independencia del trabajador se difumina frente a una empresa que no modifica su estructura de gobernanza.

Para que la distinción entre trabajo dependiente e independiente tenga sustento normativo, la relación que la empresa forje con los trabajadores debe ser distinta. Desde aquí tiene sentido que las presunciones de laboralidad que establece el artículo 12-A del Código del Trabajo Portugués se formulen atendiendo al estilo de gobernanza de la empresa de plataformas digitales. De este modo, la calificación de los trabajadores como autónomos se mantendrá en la medida en que el estilo de gobernanza de la empresa no implique el ejercicio de los poderes que el Derecho del Trabajo reconoce al empleador.

Finalmente, en el ámbito colectivo, el artículo 152 quinque H regula los derechos colectivos de los trabajadores de plataformas digitales dependientes e independientes y les reconoce el derecho a constituir organizaciones sindicales, sin permiso previo, y a negociar colectivamente conforme a lo establecido en el artículo 314 del Código del Trabajo. Es decir, la orgánica sindical podrá negociar en un procedimiento no reglado, que se caracteriza por no conceder la garantía del fúero y no reconocer el derecho a huelga.⁸⁵

⁸³ FERNÁNDEZ, cit. (n. 13), p. 88; IRURETA, Pedro, “La noción jurídica de empleador ante el derecho del trabajo”, *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, N° 42, 2014, p. 266. En un sentido similar, UGARTE, cit. (n. 20), p. 29, sostiene que no existe un conjunto estructuralmente inherente de indicios en la subordinación, ya que su naturaleza poliédrica y su presencia serán contingentes para cada caso; sus manifestaciones surgen a la luz de la dirección y control del empleador para cada caso concreto.

⁸⁴ FLACSO, cit. (n. 37), p. 29. Según este estudio, la información que se entrega a los trabajadores durante el proceso de contratación es dispar: mientras algunas plataformas ofrecen amplio detalle respecto de cuestiones clave como fórmulas de pago, sistemas de evaluación, emisión de boletas, etc., otras empresas apenas entregan información general.

⁸⁵ LEYTON, Jorge y AZÓCAR, Rodrigo, “Análisis crítico de la regulación del trabajo en plataformas en Chile, introducida al Código del Trabajo por la Ley Nro. 21.431”, *Revista Jurídica Del Trabajo*, 2022, Vol. 3, N° 7, pp. 188-189.

Lo anterior genera una discrepancia negocial entre trabajadores subordinados que no trabajan en plataformas digitales y aquellos que sí lo hacen. Todos los trabajadores dependientes del Código del Trabajo, salvo ahora los de plataformas digitales, pueden negociar de manera reglada de conformidad con los artículos 304 y siguientes del Código Laboral, siendo amparados por fuero en la negociación colectiva y por el derecho a huelga. Sin embargo, en este caso, la normativa contribuyó a desdibujar los contornos de la libertad sindical estableciendo un régimen diferenciado entre trabajadores dependientes, situando a los dependientes de plataformas digitales con los trabajadores independientes, en la tipología de negociación colectiva que menos garantías posee.

5.3.- Mecanismos de transparencia para contrarrestar la opacidad de las decisiones automatizadas

El artículo 152 quinque D establece que, para efectos de una correcta fiscalización de las autoridades competentes, las empresas de plataformas digitales de servicios, si fuere requerido, deberán permitir el acceso a la programación del algoritmo, a explicaciones completas y suficientes sobre la forma en que toma sus decisiones, los datos con los que fue entrenado y todo otro factor relevante para el cumplimiento íntegro de la ley.

Se trata de una explicación *ex post* que, a diferencia de lo que acontece en la normativa europea, no se otorga directamente a la persona del trabajador ni a la organización sindical, sino que el legislador incorpora un intermediario que puede requerir información con ocasión de un proceso de fiscalización. Por tanto, los organismos inspectivos tienen mejores oportunidades que los trabajadores de conocer la forma en que operan las decisiones automatizadas.

También se echa en falta el hecho de que no exista por parte de la plataforma la obligación de informar respecto de los efectos o potenciales efectos de las decisiones tomadas por el algoritmo. Este elemento tiene especial relevancia, pues desde aquí es posible obtener información que puede ser utilizada como indicio de discriminación algorítmica y/o para determinar el propósito que se tiene en vista al momento de programar el algoritmo, especialmente respecto de los algoritmos de caja negra o variables *proxy* aparentemente inofensivas.

Por su parte, el artículo 152 quinque E establece la prohibición de discriminación por mecanismos automatizados de toma de decisiones. En este sentido, se obliga a la empresa de plataforma digital a tomar todas las medidas para evitar cualquier tipo de discriminación, particularmente en la asignación de trabajo, oferta de bonos e incentivos, cálculo de remuneraciones, entre otros.

Luego la norma indica que también será considerada discriminación la conducta del empleador aparentemente neutra, y cuyo resultado afecte desproporcionadamente a uno o más trabajadores. El último inciso de la norma

precedente contiene un deber de información para los trabajadores respecto de los mecanismos y procedimientos que adopten las plataformas con el fin de dar cumplimiento a esta disposición.

Un aspecto que llama la atención es que, a pesar de la ubicación del artículo en la sección “normas comunes”, el inciso segundo de dicho precepto se aplicaría únicamente a trabajadores dependientes. Valga recordar que la expresión “empleador” es propia del trabajo por cuenta ajena.⁸⁶ En cuyo caso, los efectos discriminatorios de conductas aparentemente neutras se reducen solo al espacio de plataformas digitales que decidan suscribir contratos de trabajo con sus trabajadores o bien respecto de aquellas relaciones laborales que se reconozcan como dependientes en juicios declarativos, lo que exigirá determinar si proceden indicios de laboralidad, para luego entrar a revisar si se configura o no la discriminación en los términos descritos.

Otra interpretación posible puede desprenderse de la expresión “evitar cualquier tipo de discriminación” que emplea el inciso primero de la norma precitada, lo que permitiría que trabajadores independientes afectados o potencialmente afectados por conductas aparentemente neutras no queden marginados de la protección jurídica que se dispensa para estos casos.

VI. CONCLUSIONES

No cabe duda de que la tecnología ha cambiado la forma de dirigir y controlar el trabajo, pero a pesar de estos cambios, la dirección y el control se mantienen. Esta es precisamente la justificación para diseñar y/o ampliar tutelas jurídicas en favor de los trabajadores de plataformas digitales.

Las plataformas digitales de trabajo como nuevo hábitat del poder de dirección del empleador y los algoritmos como vehículo de sus decisiones son potencialmente lesivos, pues amenazan derechos laborales inespecíficos tales como la igualdad y no discriminación, privacidad, protección de datos personales y también derechos laborales específicos como la remuneración y la estabilidad en el empleo.

Afortunadamente, para cada conflicto del que se ha dado cuenta, el derecho ha tenido una respuesta; una de las más recientes ha sido la entregada por la Directiva 2024/2831 de la Unión Europea. Para el fugitivo espíritu empresarial que se resiste a la regulación laboral, se han construido presunciones de laboralidad. Estas construcciones dan cuenta de la necesidad de mirar los componentes de la relación laboral en su completitud, pues algunos de ellos poseen una composición

⁸⁶ IRURETA, cit. (n. 83), pp. 278-279.

poliédrica y flexible que se adapta a las necesidades dinámicas de los modelos de producción; tal es el caso del binomio subordinación/poder de dirección.

Luego, para la denominada opacidad algorítmica y sus efectos perniciosos, la solución ha sido implementar mecanismos de transparencia circunscritos a la forma en que se diseñan y ejecutan los algoritmos en las relaciones de trabajo. Esta solución ha sido considerada como un mecanismo que permitiría contrarrestar los efectos –hasta ahora conocidos– de las decisiones automatizadas.

En Chile, la ley Nº 21.431 para bien o para mal, vino tempranamente a regular el trabajo en plataformas, dejando importantes espacios para la crítica, pero también para su desarrollo. En este sentido, los límites establecidos al poder de dirección que se materializan regulando regímenes diferenciados de trabajo entre trabajadores dependientes e independientes son débiles, y a ratos confusos, pero dejan a salvo la posibilidad de analizar la pertinencia de un régimen dependiente con toda la carga judicial que aquello conlleva.

Por su parte la posibilidad de conocer el funcionamiento o configuración de las decisiones automatizadas se restringe únicamente a la actividad fiscalizadora, por lo que, comparativamente, se trata de una legislación menos garantista que la existente a nivel europeo. Aquí es donde se vislumbra el mayor desafío en orden a ofrecer un marco jurídico laboral más robusto que regule con precisión los derechos de los trabajadores que surgen a partir de la economía digital. Desde esta vereda, el derecho debe evitar formas precarias de regulación que cedan a pretexto de disminuir la conflictividad o de transparentar una realidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

a) Doctrina

- ARAGÜEZ, Lucía, *Hacia la eticidad algorítmica en las relaciones laborales*, Ediciones Laborum, Murcia, 2024.
- ASENJO, Antonia y CODDOU, Alberto, “Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores de Santiago de Chile”. *OIT Cono Sur – Informes Técnicos*, 2021, N° 17, pp. 1-88.
- BLÁZQUEZ, F. Javier: “La paradoja de la transparencia en la IA: Opacidad y explicabilidad. Atribución de responsabilidad”, *Revista Internacional de Pensamiento Político*, 2022, N° 17, pp. 261-272.
- BOCCARDO, Giorgio, CASTILLO, Alejandro y OJEDA, Iván, “Beyond Algorithmic Control: Ordering and Delivery Platforms Labor Process in the Chilean Retail Production Network”, *Labour and Society*, 2022, pp. 1-38.
- CAAMAÑO, Eduardo, “Análisis crítico sobre la aplicación de la doctrina de los actos propios en materia laboral”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de*

- Valparaíso* 2009, Vol. XXXII, pp. 261-280.
- CAAMAÑO, Eduardo, “Crítica a las ideas fundantes del actual modelo normativo de negociación colectiva en Chile y a su reforma”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 2016, Vol. XLVI, pp. 381-406.
- CASTRO, María, “El ejercicio de poderes empresariales mediante algoritmos”, *Revista Jurídica de Asturias*, 2022, Nº 45, pp. 125-155.
- CERRILLO, Agustí, “La transparencia de los algoritmos que utilizan las administraciones públicas”, *Anuario de Transparencia local*, 2020, Nº 3, pp. 41-78.
- COELHO, Teresa, “Caminante, no hay camino, se hace camino al andar: la presunción de laboralidad en las plataformas digitales y la gestión algorítmica en las relaciones laborales”, *Anuario coruñés de derecho comparado del trabajo*, 2022, pp. 177-209.
- CONSEJO EUROPEO, “Los trabajadores de plataformas digitales en la UE en el punto de mira”, 2025, en línea: <https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20190404STO35070/gig-economy-legislacion-europea-para-mejorar-los-derechos-de-los-trabajadores>, consultada: 5 de diciembre de 2025.
- CURCHOD, Corentin, PATRIOTTA, Gerardo, COHEN, Laurie y NEYSEN, Nicolas, “Working for an Algorithm: Power Asymmetries and Agency in Online Work Settings”, *Administrative Science Quarterly*. 2020, Vol. 65, pp. 644-676.
- DE LA CUEVA, Mario, *El Nuevo Derecho Mexicano del trabajo*, Editorial Porrúa, México, 1977, Tomo I.
- DE LAS HERAS, Aranzazú y LANZADERA, Eugenio, “El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral”, *Revista de Trabajo y Seguridad Social CEF*, 2022, pp. 55-83.
- DUEÑAS, David, “El empleo en el marco de la transformación digital: gig economy vs open collaboration ¿dos caras de una misma moneda?”, en MORENO, J. y ROMERO, A. (coord.). *Nuevas tecnologías, cambios organizativos y trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 33-49.
- EXTREMERA, Francisco, “Al fin la Directiva 2024/2831 sobre condiciones de trabajo en plataformas: retos y oportunidades de su trasposición al derecho español”, *Lex social: revista de los derechos sociales*, 2025, Vol. 15, Nº 1, pp. 1-41.
- FABREGAT, Gemma, *Nuevas perspectivas del poder de dirección y control del empleador*, Editorial Bomarzo, Albacete, 2016.
- FARAJ, Samer, PACHIDI, Stella y SAYEGH, Karla, “Working and organizing in the age of the learning algorithm,” *Information and Organization*, 2018, Vol. 8, Nº 1, pp. 1-15.
- FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES – FLACSO, “Estudio de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley nº 21.431”, 2023, en línea: <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/05/8-Informe-Final.-Trabajo-en-Plataformas-Digitales-de-Servicios-Ley-21.431.pdf>.
- FERNÁNDEZ, Raúl, “Configuración del poder de dirección del empleador: denominación, naturaleza jurídica, fundamento y contenido”, *Revista de Derecho Universidad de Concepción*, 2019, Vol. 87, n° 245, pp. 51-97.
- GAMONAL, Sergio, “El principio de protección del trabajador en la Constitución Chilena”, *Estudios Constitucionales*, 2013, Año 11, Nº 1, pp. 425-458.
- GAMONAL, Sergio; GUIDI Caterina, *Manual del Contrato de Trabajo*, LegalPublishing,

- Santiago, 2012, 3^a edición.
- GATTI, Ángel, *El poder disciplinario del empleador. El castigo en el vínculo laboral*, Editorial BdF, Buenos Aires, 2021.
- GIL, Lidia, *La Economía de plataformas ante las categorías clásicas del Derecho del Trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2024.
- GINÈS, Anna, “Analítica de personas y discriminación algorítmica en procesos de selección y contratación”, *LABOS. Revista de Derecho del Trabajo y Protección Social*, 2024, pp. 99-130.
- GOERLICH, José M^a, “Plataformas digitales y regulación del mercado de trabajo”, *ICE, Revista de Economía*, 2022, N° 925, pp. 125-137.
- HERNÁNDEZ, Lupo, “Poder de dirección del empleador”, en: BUEN LOZANO, Néstor de; MORGADO VALENZUELA, Emilio (Coords.), *Instituciones de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México D.F., 1997, cap. 23, en línea: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/26.pdf> (consultado: 26 de marzo 2025).
- IRURETA, Pedro, “La noción jurídica de empleador ante el derecho del trabajo”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 2014, N° 42, pp. 251-282.
- IRURETA, Pedro, “El núcleo laboral del derecho constitucional a la libertad de empresa”, *Estudios Constitucionales*, 2013, año 11, n°2, pp. 369-424.
- IVANOVA, Mirela BRONOWICKA, Joanna, KOCHER, Eva y DEGNER, Anne, “The App as a Boss? Control and Autonomy in Application-Based Management”, *Europa-Universität Viadrina*, 2018, pp. 1-28.
- KELLOGG, Katherine, VALENTINE, Melissa y LE CHRISTIN, Angele, “Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control”, *Academy of Management Annals*, 2019, Vol. 14, N° 1, pp. 366-410.
- LEICHT-DEOBALD, Urlich, BUSCH, Thorsten, SCHANK, Christoph, WEIBEL, Antoinette, SCHAFHEITLE, Simon, WILDHABER, Isabelle y KASPER, Gabriel, “The Challenges of Algorithm-Based HR Decision-Making for Personal Integrity”, *Journal of business ethics*, 2019, Vol. 160, N° 2, pp. 377-392.
- LEYTON, Jorge y AZÓCAR, Rodrigo, “Análisis crítico de la regulación del trabajo en plataformas en Chile, introducida al Código del Trabajo por la Ley Nro. 21.431”, *Revista Jurídica del Trabajo*, 2022, Vol. 3, N° 7, pp. 162-195.
- LIZAMA PORTAL, Luis y LIZAMA CASTRO, Diego, *El derecho del trabajo en las nuevas tecnologías*, DER Ediciones, Santiago, 2020.
- LÓPEZ DE LA FUENTE, Graciela, *La revolución tecnológica y su impacto en las relaciones de trabajo y en los derechos de los trabajadores*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2020.
- LOZANO, Francisco, “La Eficacia Jurídica del concepto de Trabajo Decente”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 2016, Vol. 4, N°4, pp. 1-36.
- MEDINA, Manuel, “El derecho a conocer los algoritmos utilizados en la toma de decisiones. Una aproximación desde la perspectiva del derecho fundamental a la protección de datos personales”, *Teoría y Realidad Constitucional*, 2022, N° 49, pp. 141-171.
- MELLA, Patricio y DOMÍNGUEZ, Álvaro, “Conflictos de derechos constitucionales y juicio de tutela laboral en Chile: Estado doctrinal, legal y jurisprudencial”, *Revista de Derecho Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 2012, n° 39, p. 177-219.

- TOTO, Rosa, *Derecho de resistencia y ejercicio irregular del poder de dirección*, Editorial Comares, Granada, 2011.
- MORENO, Josep “El impacto de las nuevas tecnologías en la difuminación de los contornos de empresario y trabajador: el trabajo en plataformas digitales como ejemplo paradigmático”, en: MORENO, J.; ROMERO, A. (Coords.). *Nuevas tecnologías, cambios organizativos y trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 177-286.
- MORRIS, Pablo, “Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente. Situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector”, *Documentos de Proyectos*, Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL, Santiago, 2021, en línea: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0b7ada78-8252-4399-b46d-2da1c127b366/content> (consultada: 22 de febrero 2025).
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), “Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas”. Conferencia Internacional del Trabajo, 113^a reunión, 2025, 2024, en línea: <https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-07/ILC113-V%281%29-%5BWORKQ-231121-002%5D-Web-SP.pdf>, consultado: 5 de marzo 2025.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), “Perspectivas sociales y del empleo en el mundo”, 2021, en línea: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_823119.pdf (consultada: 15 de febrero de 2025).
- PALOMO, Rodrigo, CONTRERAS, Pablo, JOFRÉ, María y SIERRA, Alfredo, “El debate sobre la laboralidad del trabajo vía plataformas digitales en Chile y algunos problemas conexos”, *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 2022, Nº 35, pp. 59-99.
- PALOMO, Rodrigo, “El trabajo vía plataformas digitales. Estado del Debate Laboral en Chile”, *Retos de los Sistemas de Legislación Laboral y Seguridad Social*, Sociedad Internacional de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, XXIII Congreso Mundial, 2021, pp. 556-576.
- PÉREZ, Francisco, “¿Quién vigila al algoritmo?: Los derechos de información de los representantes de los repartidores en la empresa sobre los algoritmos de las plataformas de reparto”, *E-Revista Internacional De La Protección Social*, 2021, pp. 173-187.
- PINTO, Yenny, “La Ley N° 21.431 y el reconocimiento de los trabajadores económicamente dependientes en el derecho chileno. Los déficits en su protección”, *Revista chilena de Derecho y Ciencia Política*, 2025, Vol. 16, Nº 1, pp. 1-31.
- PIZZI, Alejandro, “Digitalización y poder. La difícil decisión de inserción de los trabajadores de plataformas digitales en las relaciones laborales europeas”, en: MORENO, J.; ROMERO, A. (Coords.). *Nuevas tecnologías, cambios organizativos y trabajo*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2021, pp. 55-94.
- POQUET, Raquel, *El Actual Poder de Dirección y Control del Empresario*, Editorial Aranzadi, Pamplona, 2013.
- PLÁ, Américo, *Los principios del Derecho del Trabajo*, Ediciones Depalma, Buenos Aires, 1998, 3^a ed.
- RAMÍREZ, Natalia, PARRA, Juan y RODRÍGUEZ, Andrés, “Los jueces los declaran trabajadores: balance de la jurisprudencia internacional sobre el trabajo en plataformas”, *Ius et*

- Praxis*, 2023, Vol. 29, Nº 2, pp. 85-106.
- RODRÍGUEZ CARDÓ, Iván, “Gestión laboral algorítmica y poder de dirección: ¿hacia una participación de los trabajadores más intensa?”, *Revista Jurídica de Asturias*, 2022, Nº45, pp. 157-172.
- RODRÍGUEZ ESCANCIANO, Susana, *El algoritmo como soporte de las decisiones empresariales: claves jurídico-laborales para una transición justa*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2024.
- RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, María, “Inteligencia artificial, género y trabajo”, *Temas laborales: Revista Andaluza de trabajo y bienestar social*, 2024, Nº171, pp. 11-39.
- ROJAS, Irene, “Las reformas laborales del modelo normativo de negociación colectiva del plan laboral”, *Ius et Praxis*, 2007, año 13, nº 2, pp. 195-221.
- ROJO, Eduardo, “Directiva UE: mejora de las condiciones laborales en plataformas digitales”, *Revista Jurídica Del Trabajo*, 2024, Vol. 5, Nº 13, pp. 228-255.
- ROMÁN DE LA TORRE, María, *Poder de dirección y contrato de trabajo*, Ediciones Grapheus, Valladolid, 1993.
- ROSENBAUM, Federico, “El camino hacia la regulación internacional del trabajo mediante plataformas digitales offline: una propuesta normativa”, *Labor*, 2024, pp. 1-33.
- ROSENBLAT, Alex y STARK, Luke, “Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber’s Drivers”, *International Journal of Communication*, 2016, Vol. 10, nº 27, pp. 3758-3784.
- SARDEGNA, Paula y PELIZA, Eleonora, “Desafíos jurídicos ante la gobernanza de datos y la opacidad algorítmica en el empleo”, *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho al Empleo*, 2024, Vol. 12, Nº4, pp. 9-34.
- SMART, Sebastián y CODDOU, Alberto, “La intersección de la inteligencia artificial y los derechos humanos: Un análisis desde el constructivismo y el realismo en la política exterior chilena”, *Anuario De Derechos Humanos*, 2024, Vol. 20, Nº2, pp. 293-396.
- TODOLÍ, Adrián, “La dirección algorítmica de las redes empresariales: plataformas digitales, inteligencia artificial y descentralización productiva”, *Revista de Trabajo y Seguridad Social CEF*, 2023, pp. 65-91.
- TODOLÍ, Adrián, “Nuevos indicios de laboralidad en la economía de plataformas virtuales (Gig economy)”, *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 2018, Nº 140, pp. 95-103.
- UGARTE, José Luis, “Trabajo en empresas de plataforma: subordinación y más allá”, *Revista chilena de derecho privado*, 2020, Nº35, pp. 17-49.
- VALDÉS DAL-RÉ, Fernando, *Poderes del empresario y derechos de la persona del trabajador*, Trotta, Madrid, 1993.

b) Legislación

Código do Trabalho, Lei nº 7/2099, 2009 (Portugal).

Decreto con Fuerza de Ley 1. Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, 2002.

Directiva (UE) 2024/2831 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2024, relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas, 2024

(Unión Europea).

Ley N° 21.431 Modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios, 2022.

Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales, 2021 (España).

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, 2015 (España).

Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, 2016 (Unión Europea).

c) Jurisprudencia

Corte de Apelaciones de Concepción, 15 de enero 2021, rol 395-2020.

Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, 5 de octubre 2020, RIT: M-724-2020.

Dirección del Trabajo, 29 de abril de 2024, Ord. N° 255.

Dirección del Trabajo, 4 de diciembre de 2019, Ord. N° 5601.

Dirección del Trabajo, 11 de febrero 2016, Ord. N° 907.



El contenido de la *Revista de Derecho Universidad de Concepción* se publica bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional, y puede usarse gratuitamente, dando los créditos a los autores y a la revista, conforme a esta licencia.