

## Cuando el jefe es un algoritmo

Durante años, millones de viajes en Chile han sido coordinados por aplicaciones. Un conductor acepta un trayecto en su teléfono, un pasajero aparece en el mapa y el viaje comienza. Todo ocurre en segundos. Pero detrás de esa aparente simplicidad hay una pregunta que el país todavía no logra responder: ¿qué tipo de trabajo es este?

La llamada Ley Uber —Ley N.º 21.553—, aprobada en 2023 para regular las plataformas de transporte, prometía ordenar este nuevo mercado laboral. Sin embargo, la realidad volvió a ir más rápido que la regulación. Recientemente, el gobierno saliente decidió postergar nuevamente el reglamento que permite implementar la ley, dejando su aplicación en manos de la administración de José Antonio Kast.

El resultado es una paradoja. Las plataformas operan a plena capacidad, los usuarios siguen viajando y miles de conductores dependen de estas aplicaciones para generar ingresos. Pero el marco regulatorio diseñado para ordenar esta actividad sigue sin entrar plenamente en vigencia.

El debate público sobre la ley Uber suele reducirse a una disputa entre taxis y aplicaciones. Sin embargo, el verdadero cambio ocurre en otra parte: en la forma en que el trabajo se organiza en la economía digital.

Las plataformas no solo conectan oferta y demanda. También gestionan el trabajo. En lugar de supervisores humanos, horarios fijos o contratos tradicionales, aparece una nueva forma de gestión: el algoritmo. Un sistema automático decide qué viaje recibe cada conductor, calcula las tarifas y evalúa el desempeño mediante sistemas de calificación.

Investigaciones recientes sobre trabajo mediado por aplicaciones en América Latina muestran que este modelo —conocido como app-work— combina dos características aparentemente contradictorias. Por un lado, ofrece algo escaso en muchos mercados laborales: flexibilidad. Los conductores pueden decidir cuándo conectarse, cuánto tiempo trabajar y si aceptar o no un viaje.

Pero esa misma arquitectura digital también introduce nuevas presiones. La gestión algorítmica puede generar incertidumbre sobre los ingresos, presión por mantener buenas calificaciones y jornadas extendidas para compensar la volatilidad del mercado. En este entorno, el teléfono móvil se transforma en la oficina, el supervisor y el sistema de evaluación al mismo tiempo.

Aquí es donde entra la regulación. La Ley 21.553 busca establecer reglas mínimas para las plataformas: registro de conductores, requisitos para los



**Jesús Juyumaya y Vera Voitova**  
**Facultad de Economía y Negocios**  
**Universidad Andrés Bello**

vehículos, seguros obligatorios y mayores estándares de transparencia. No pretende eliminar el modelo, sino hacerlo compatible con ciertas protecciones básicas.

El problema es que la implementación se ha vuelto más compleja de lo previsto. Crear registros digitales, coordinar bases de datos y establecer sistemas de fiscalización requiere infraestructura institucional que muchas veces no existe al mismo ritmo que la innovación tecnológica.

En otras palabras, la tecnología se mueve a la velocidad del software; las instituciones, a la velocidad del Estado.

Chile no es el único país enfrentando este dilema. Desde California hasta España, gobiernos de todo el mundo intentan encontrar un equilibrio entre proteger a los trabajadores y preservar la flexibilidad que hizo atractivas estas plataformas.

La pregunta de fondo sigue abierta: ¿cómo regular un mercado laboral donde el jefe no es una persona, sino un algoritmo?

La ley Uber en Chile no resolverá por sí sola ese desafío. Pero representa algo más importante: uno de los primeros intentos de las instituciones por ponerse al día con la economía digital. Y, como suele ocurrir con los primeros intentos, el aprendizaje todavía está en curso.