



**Estudio de Mutua de Seguridad**

Caracterización del  
Perfil de prestadores  
de servicio de  
**Plataformas Digitales**



## Objetivos del estudio

Caracterizar el perfil de repartidores de aplicaciones digitales, en términos de sus características sociodemográficas. Se trata de intentar responder a la pregunta:

### ¿Quiénes son?

#### Consideraciones sobre la muestra

- ▶ En general la información disponible es la informada por las propias aplicaciones y no contamos con empadronamientos masivos que permitan caracterizar el perfil de los repartidores de plataformas digitales.
- ▶ A través de este estudio online, desarrollado a través de la encuesta enviada directamente a repartidores de diferentes aplicaciones del mercado nacional, obtuvimos una aproximación al perfil, el que se presenta a continuación.

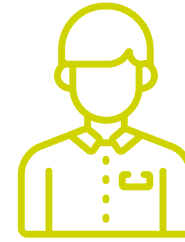




# Caracterización general del Perfil del repartidor



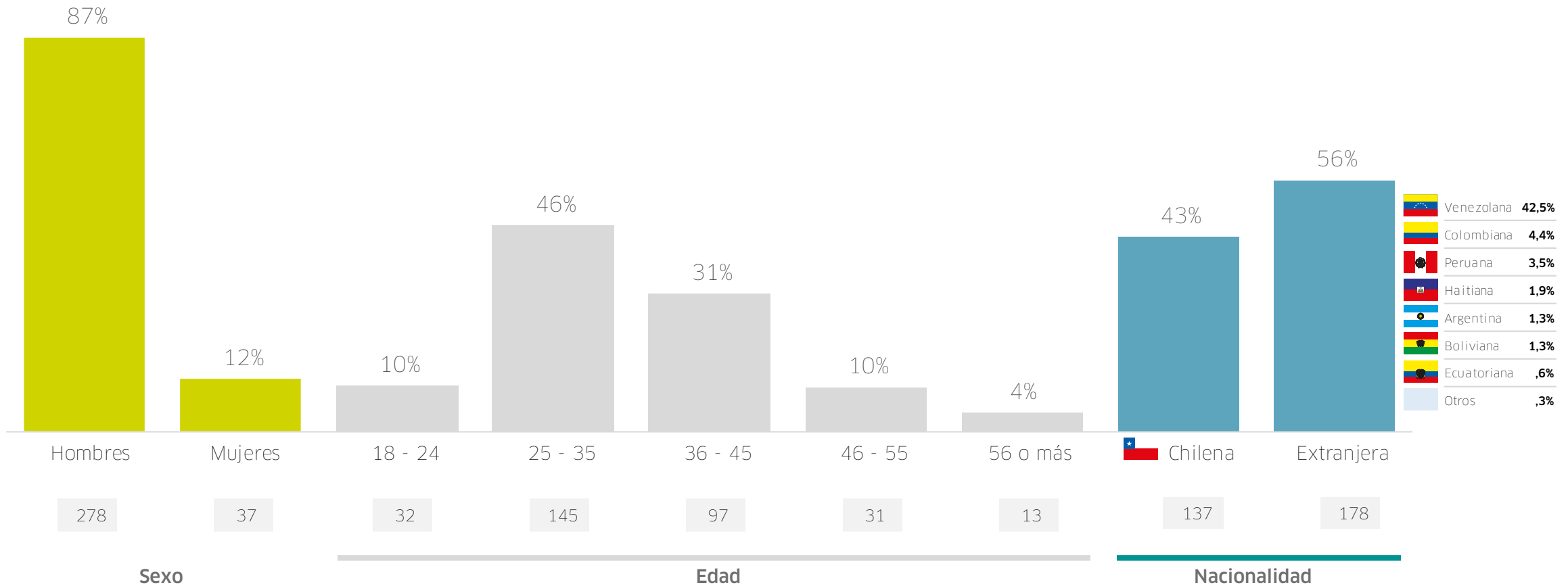
Son mayoritariamente hombres (**87%**).



**77%** tiene entre 25 y 45 años.



Más extranjeros (**56%**) que chilenos.



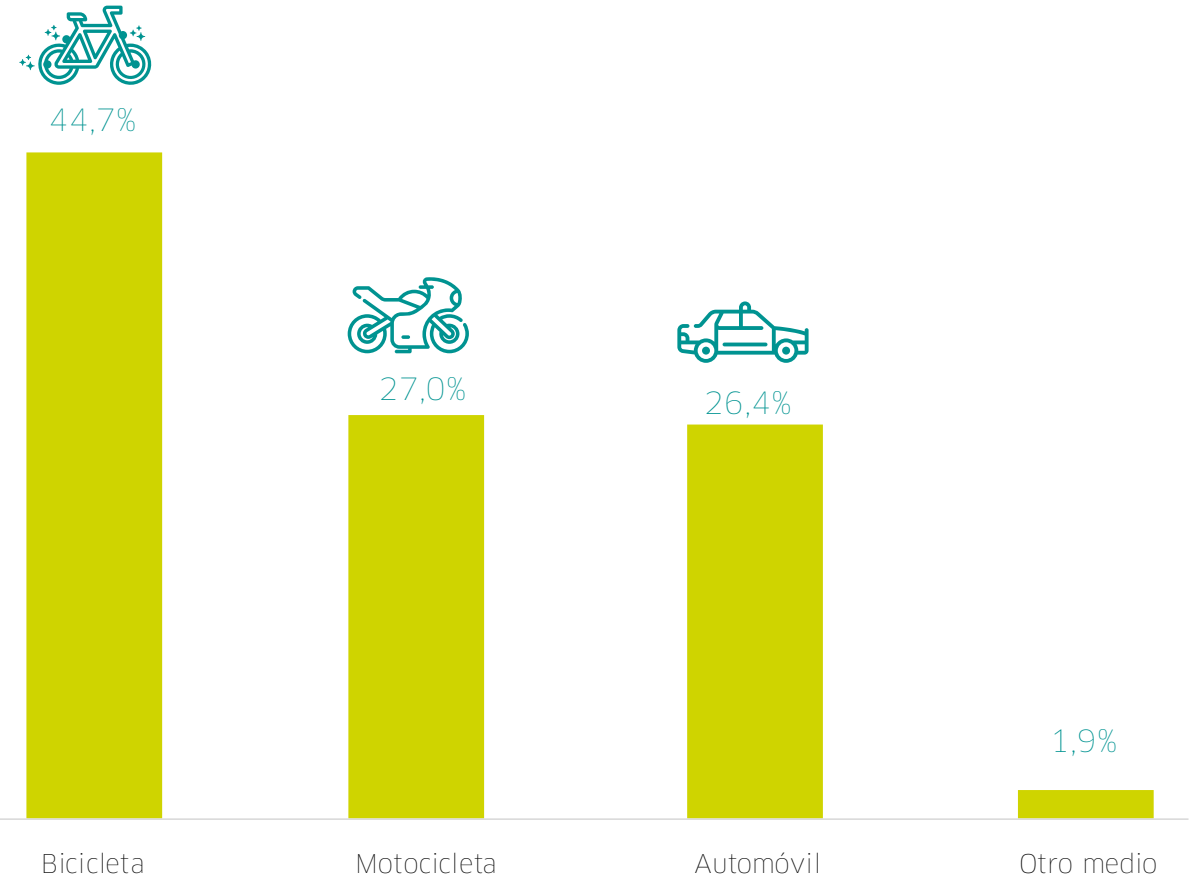
Base total: **318**

1% prefiere no dar sus datos sociodemográficos



**La bicicleta** es el principal medio que usan para prestar servicio a las plataformas

## ¿Qué medio de transporte utilizas para prestar servicios en plataformas?



- **75%** en tramo 18 a 24 años
- **64%** en quienes llevan menos de 6 meses
- **62%** en otras nacionalidades
- **59%** en Mujeres
- **57%** entre quienes están estudiando

- **34%** entre quienes llevan más de 1 año
- **33%** entre Venezolanos
- **32%** entre quienes prestan servicio exclusivo

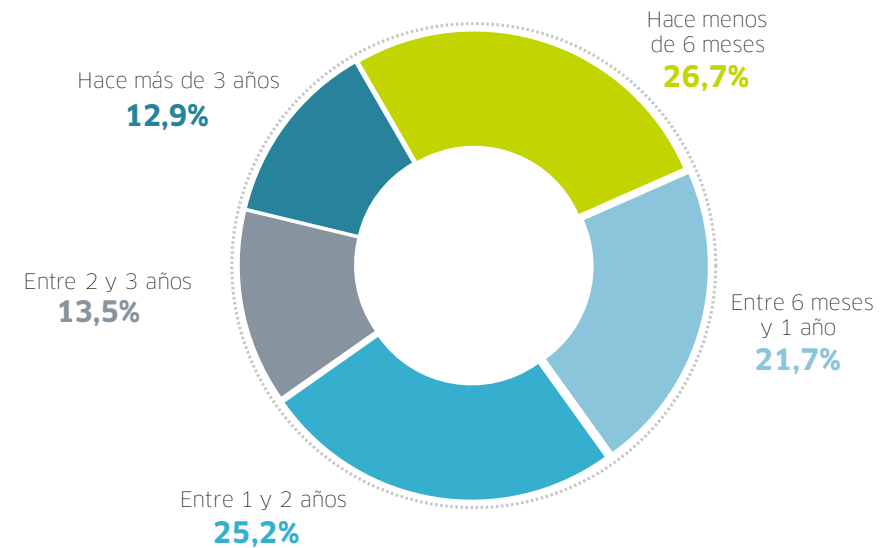
- **52%** en tramo 46 y 55 años
- **47%** en nacionalidad Chilena
- **41%** entre quienes prestan servicio a 4 o 5 empresas
- **40%** entre quienes llevan más de 3 años
- **37%** entre quienes no tienen contrato ni boletas
- **35%** en Mujeres



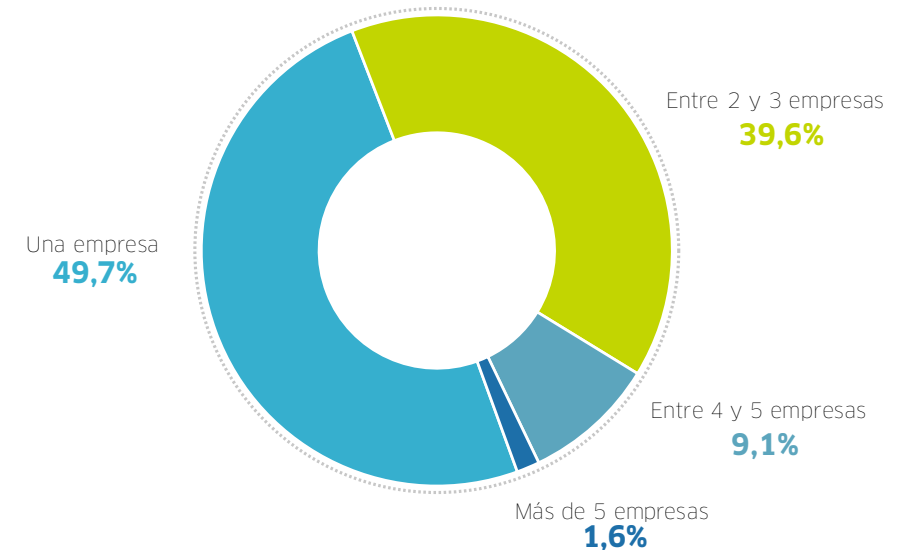
**74%** presta servicio hace menos de 2 años y el **50%** presta servicio a 2 o más empresas simultáneamente



### ¿Hace cuánto tiempo que prestas servicio en plataformas digitales?



### Y, actualmente, ¿a cuántas plataformas digitales les prestas servicio al mismo tiempo?





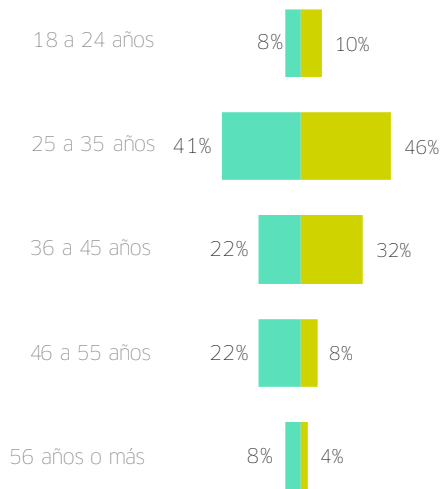
# Comparación de perfiles según SEXO

mujeres **12%**

hombres **87%**



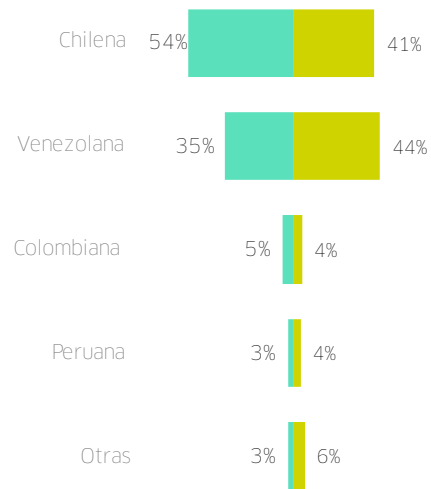
## EDAD



30% de las mujeres tienen más de 46 años, pero sólo el 12% de los hombres



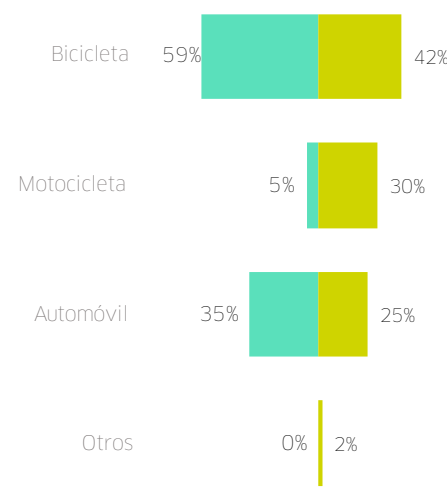
## TRANSPORTE



Entre las mujeres son más las chilenas. Más venezolanos entre los hombres



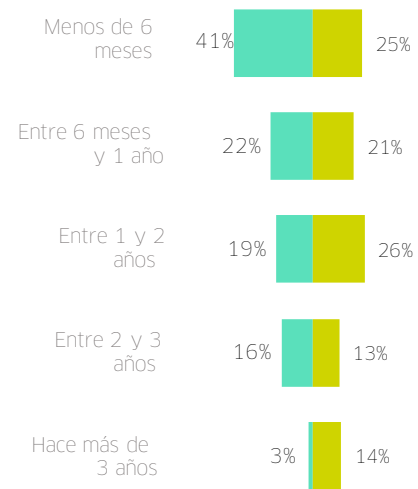
## NACIONALIDAD



30% de los hombres usa motos frente al 5% de las mujeres



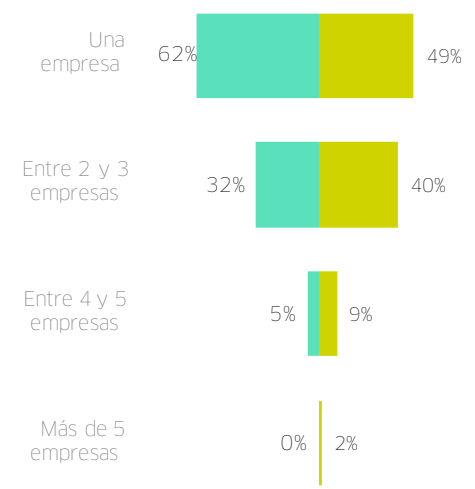
## ANTIGUEDAD



Más mujeres llevan poco tiempo prestando servicio a las plataformas



## Nº EMPRESAS



51% de los hombres presta servicio a 2 o más empresas, mientras sólo el 38% de las mujeres



# Comparación perfiles según EDAD



	TOTAL	Edad				
		18 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
	318	32	145	97	31	13
Hombre	87,4%	90,6%	88,3%	90,7%	74,2%	76,9%
Mujer	11,6%	9,4%	10,3%	8,2%	25,8%	23,1%
Prefiere no decir	,9%		1,4%	1,0%		

Entre quienes tienen menos de 45 años, el 90% son hombres. Desde los 46 años, aumenta la proporción de mujeres, llegando al 25%



	TOTAL	Edad				
		18 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
	318	32	145	97	31	13
Bicicleta	44,7%	75,0%	51,0%	36,1%	22,6%	15,4%
Motocicleta	27,0%	15,6%	29,7%	29,9%	25,8%	7,7%
Automóvil	26,4%	9,4%	17,2%	30,9%	51,6%	76,9%
Otro	1,9%		2,1%	3,1%		

55% de los menores de 35 años usan bicicleta, mientras 59% de los mayores de 46 años usan automóvil



	TOTAL	Edad				
		18 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
	318	32	145	97	31	13
Una empresa	49,7%	71,9%	53,1%	36,1%	61,3%	30,8%
Entre 2 y 3 empresas	39,6%	21,9%	37,9%	47,4%	35,5%	53,8%
Entre 4 y 5 empresas	9,1%	6,3%	7,6%	13,4%	3,2%	15,4%
Más de 5 empresas	1,6%		1,4%	3,1%		

56% de los menores de 35 años trabajan para sólo 1 empresa, mientras 59% de mayores de 36 años prestan servicio a 2 o más empresas



	TOTAL	Edad				
		18 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
	318	32	145	97	31	13
Chilena	43,1%	56,3%	33,8%	46,4%	51,6%	69,2%
Venezolana	42,5%	21,9%	51,7%	41,2%	35,5%	15,4%
Colombiana	4,4%	3,1%	4,1%	5,2%	6,5%	
Peruana	3,5%	9,4%	4,1%	1,0%	3,2%	
Haitiana	1,9%		2,1%	3,1%		
Otras	1,3%	9,4%	2,1%	1,0%		7,7%

En tramo de 25 a 35 años la mayoría son venezolanos (52%), mientras entre los de menos de 24 años 56% son chilenos



	TOTAL	Edad				
		18 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más
	318	32	145	97	31	13
Hace menos de 6 meses	26,7%	40,6%	27,6%	22,7%	22,6%	23,1%
Entre 6 meses y 1 año	21,7%	21,9%	27,6%	17,5%	16,1%	
Entre 1 y 2 años	25,2%	18,8%	24,8%	27,8%	29,0%	15,4%
Entre 2 y 3 años	13,5%	12,5%	12,4%	12,4%	12,9%	38,5%
Hace más de 3 años	12,9%	6,3%	7,6%	19,6%	19,4%	23,1%

57% de los menores de 35 años presta servicio hace menos de 1 año, mientras el 35% de quienes tienen 36 años o más, llevan sobre 2 años prestando servicio



## ¿Quiénes son?

### Resumen de principales rasgos del PERFIL

Son mayoritariamente hombres (**87%**) y se concentran en el tramo de edad que va entre 25 y 45 años (**77%**).

Son principalmente de nacionalidad chilena y venezolana en igual proporción (**43%** cada una).

El principal medio de transporte es la Bicicleta (**45%**). Motos y Autos representan **27%** cada uno.

**48%** presta servicio en aplicaciones hace menos de 1 año.

**50%** presta servicio a 1 empresa y el otro **50%** lo hace a 2 o más empresas (incluso 5 o más el **2%**).

## Otras características de interés

- ▶ La proporción de mujeres con más de 46 años es casi el triple que la de los hombres.
- ▶ Hay más mujeres que hombres ingresando recientemente al servicio de plataformas (menos de 6 meses).
- ▶ Son más los hombres quienes diversifican su servicio a a 2 o más plataformas digitales.
- ▶ Hay más mujeres adultas (sobre 46 años) que de menos edades.
- ▶ La cantidad de empresas a las que se presta servicio se relaciona con el tiempo que se lleva: la mayoría de quienes prestan servicio sólo para 1 empresa llevan menos de 1 año, mientras la mayoría de quienes prestan servicio a 2 o más empresas, llevan más de 1 año.







## Estudio de Mutua de Seguridad

Valoración y estilo de  
relación de repartidores  
de Delivery con las  
**Plataformas Digitales**





## Objetivos del estudio

Caracterizar la relación que establecen los repartidores con las plataformas, en términos del nivel de implicación y la evaluación que realizan de su experiencia.



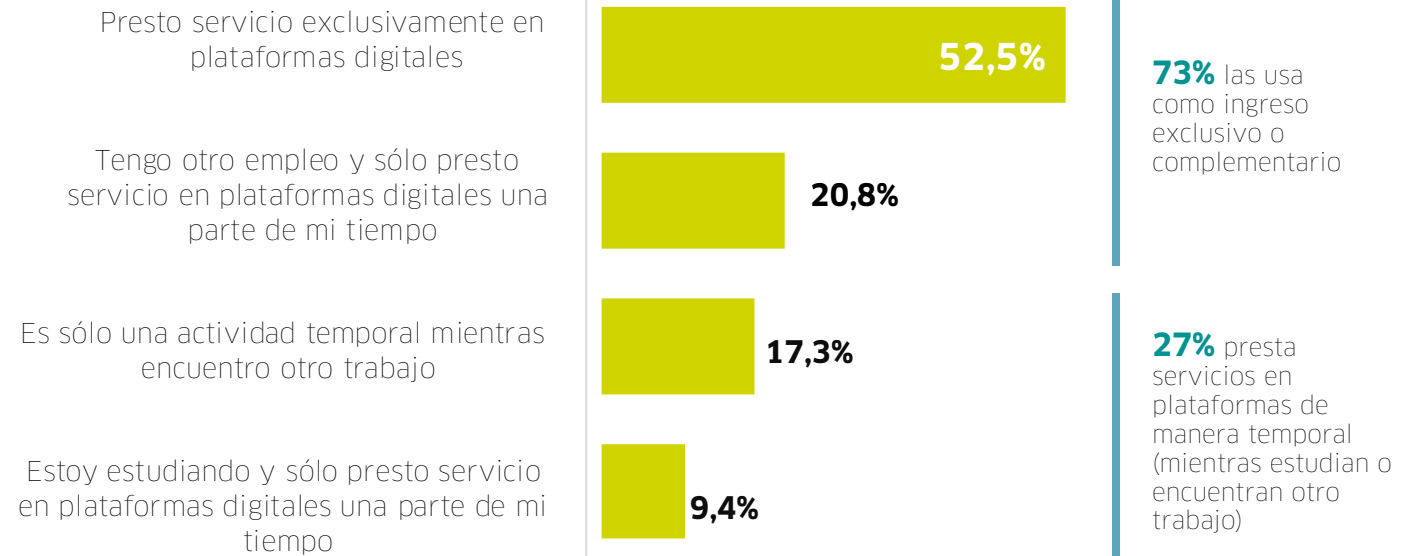


## Vivir de las Apps:

# 53%

de los repartidores de delivery consideran a las plataformas como su única fuente de ingresos

## ¿Cuál de estas frases describe mejor la condición actual en la que estás, respecto del servicio en plataformas digitales?

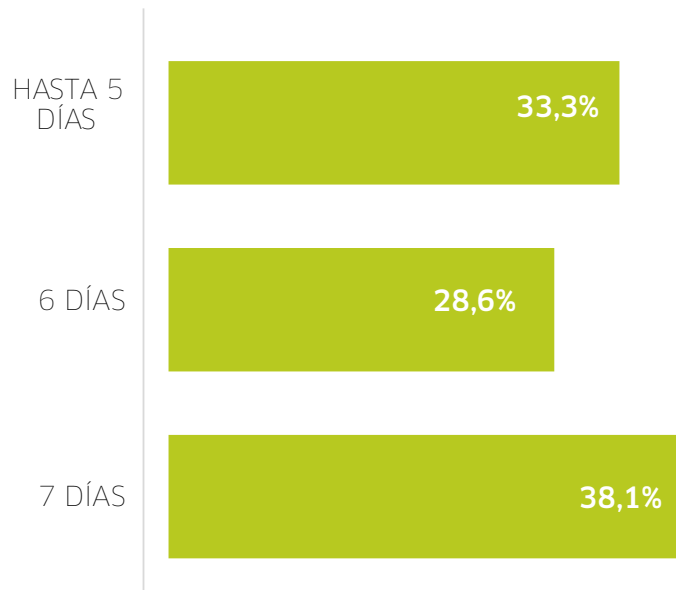


**El nivel de exclusividad es mayor entre** repartidores de 25 a 35 años (**60%**), venezolanos (**59%**) y quienes llevan más de 2 años en el servicio (**62%**)

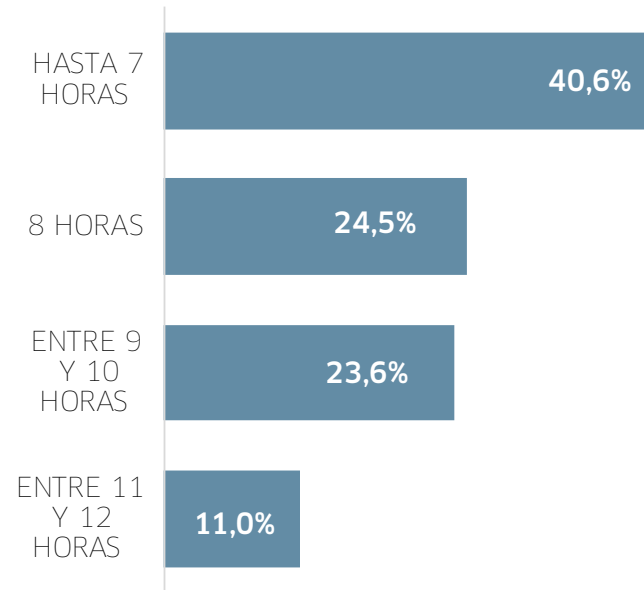


# Una relación que se toma muy en serio: 81% destina 5 o más días de la semana al servicio para plataformas. 59% destina 8 horas o más en un día hábil promedio

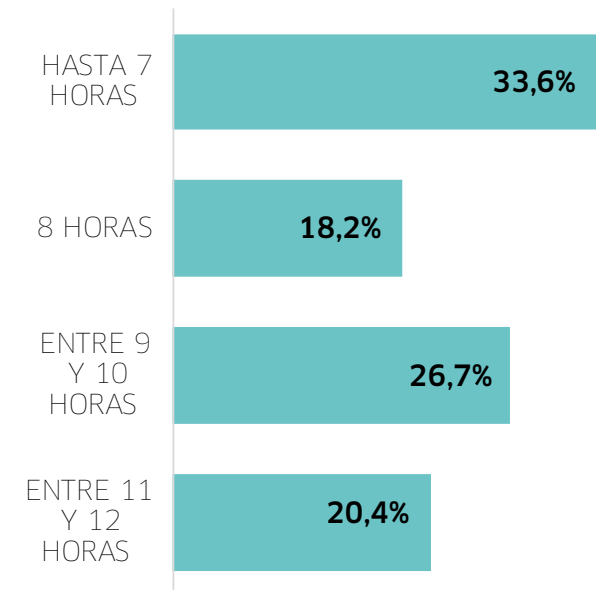
¿Cuántos **días de la semana** prestas servicio en plataformas digitales?



Considerando un día **promedio de lunes a viernes**, ¿cuántas **horas al día** prestas servicio en plataformas digitales?



Considerando un día **promedio de fin de semana**, ¿cuántas **horas al día** prestas servicio en plataformas digitales?



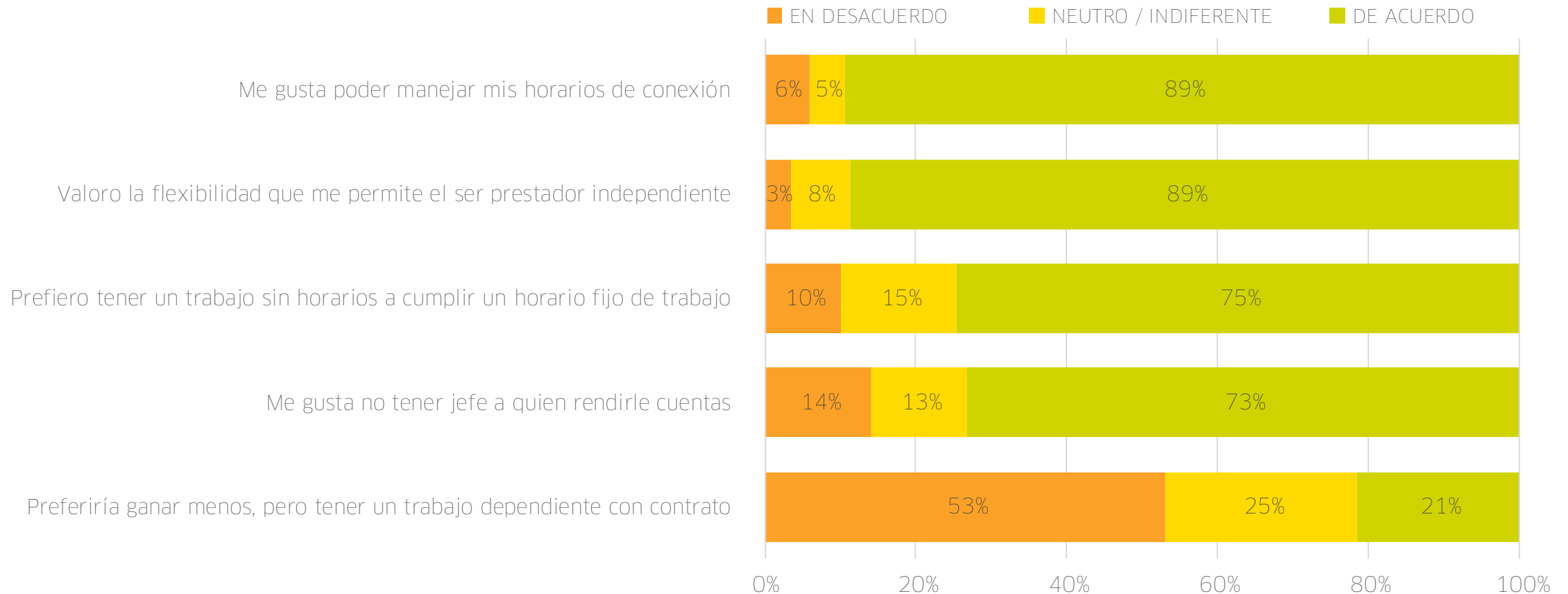
**38%** dice prestar servicio a plataformas durante los 7 días de la semana.

**34%** destina 9 horas o más en un día de la semana y 47% en uno de fin de semana



## Valoran la flexibilidad horaria y la independencia: sólo un 21% optaría por un trabajo con contrato aunque redujera sus ingresos

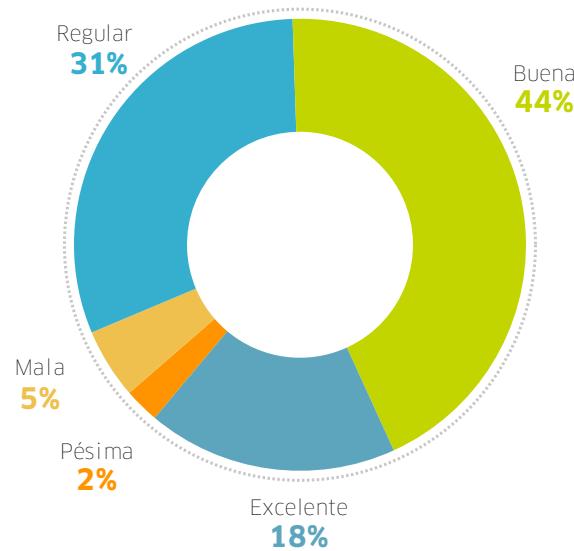
Señala cuán de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una de las siguientes afirmaciones. Usa una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en Desacuerdo” y 5 es “Muy de acuerdo”





# 62% califica de “Buena o Excelente” su experiencia prestando servicios en plataformas digitales, sobre todo los más jóvenes y extranjeros.

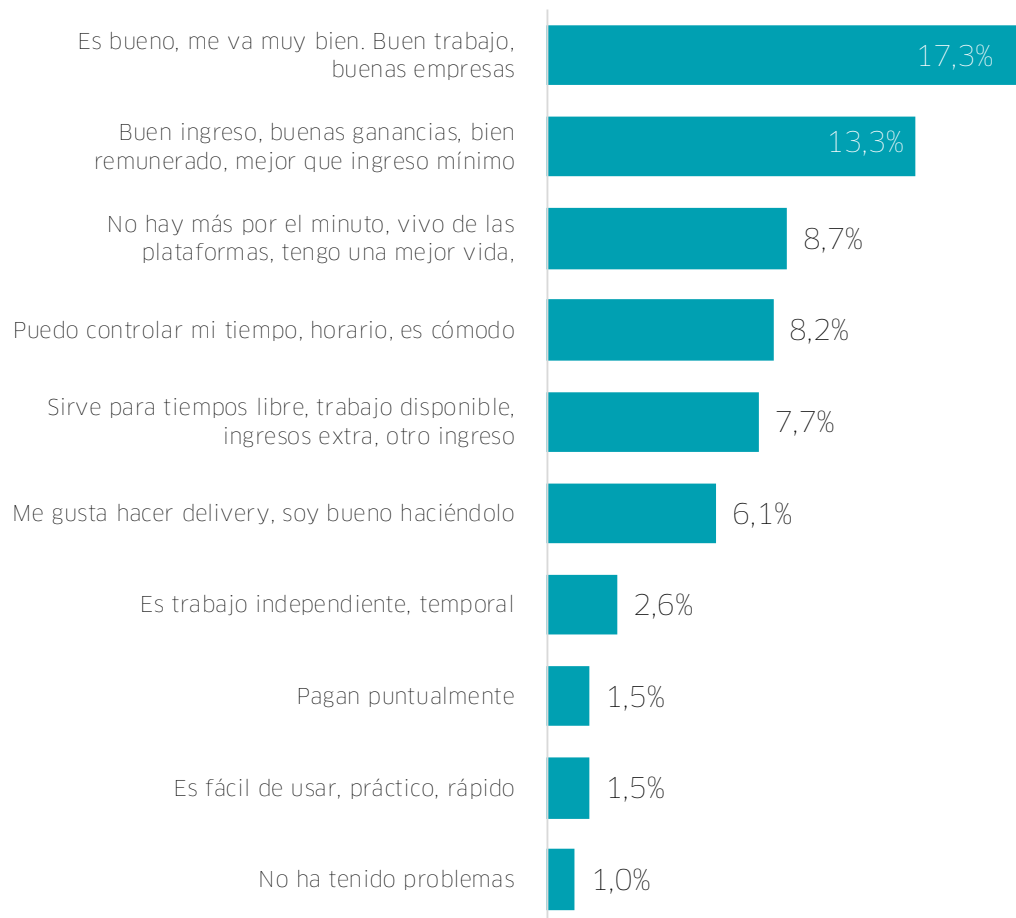
## ¿Cómo calificas tu experiencia de prestar servicio en plataformas digitales?



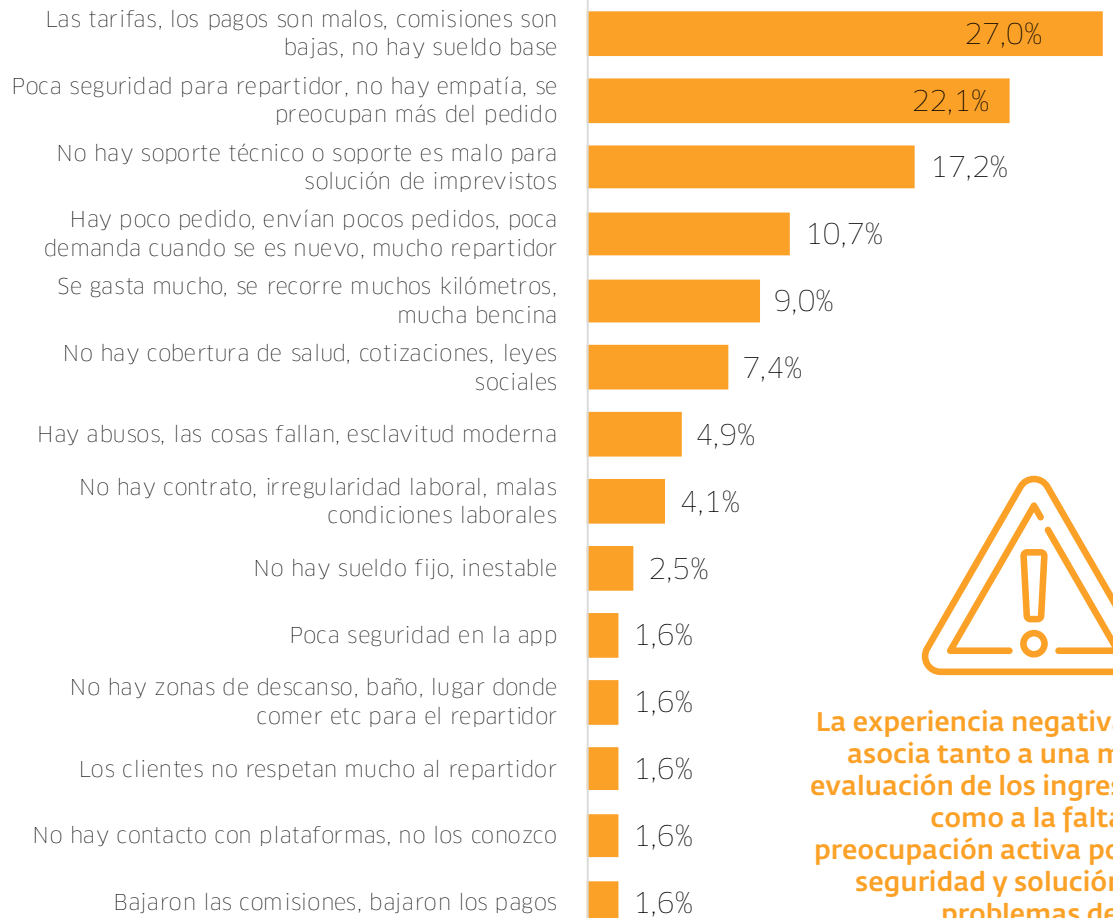


# La **experiencia positiva** se asocia a una **buena valoración de la actividad**, a un **retorno económico atractivo** y a la posibilidad de **manejar los tiempos**

## Y, ¿por qué razón calificas como Buena / Excelente tu experiencia con las plataformas digitales?



## Y, ¿por qué razón calificas como Regular / Mala / Pésima tu experiencia con las plataformas digitales?



La experiencia negativa se asocia tanto a una mala evaluación de los ingresos, como a la falta de preocupación activa por la seguridad y solución de problemas de los repartidores.



## Principales hallazgos sobre la **RELACIÓN CON LAS APP**

Prestar servicio a las plataformas no es sólo una fuente de ingresos, sino un modo de ejercer la autogestión y el sentido de autonomía.

Los repartidores tienen una elevada valoración de su experiencia con las plataformas, por el atractivo de los ingresos y la flexibilidad en el manejo de sus tiempos.

Los repartidores toman decisiones sobre el tiempo que destinan al servicio, y lo hacen ponderando necesidades económicas y personales. Son sus propios jefes.

Las principales expectativas se relacionan con un mejor trato, tanto en lo económico como en la preocupación activa y empática por sus necesidades y problemas







**Estudio de Mutua de Seguridad**

Factores de riesgo del servicio prestado a plataformas y desafíos para la **seguridad social**





## Objetivos del estudio

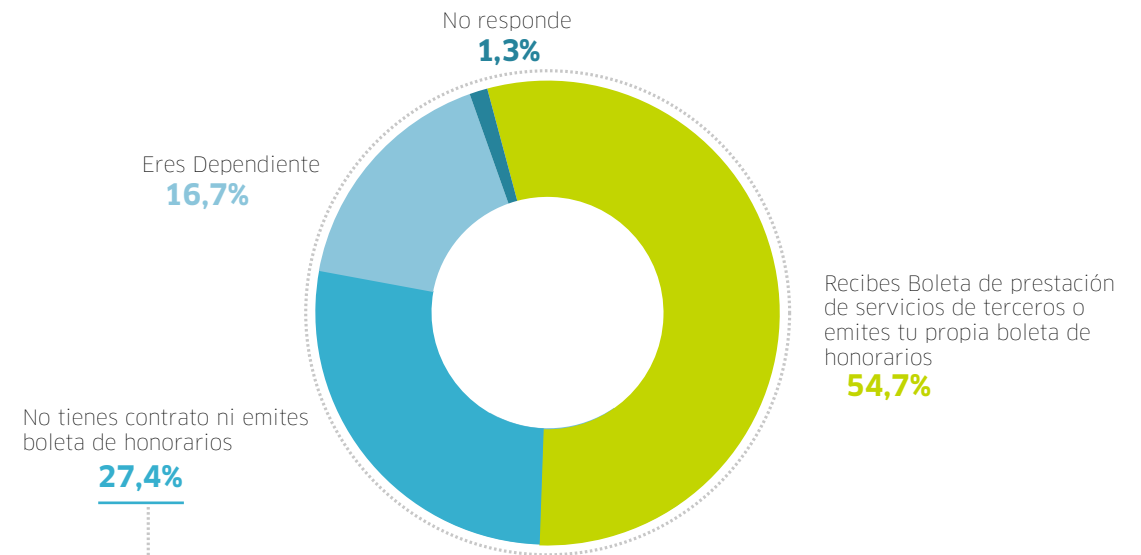
Caracterizar los riesgos para el bienestar laboral de los repartidores de plataformas, derivados de los problemas que experimentan y la forma de afrontarlos.





## El riesgo de la informalidad: el **27%** de los repartidores NO cuenta con un **mecanismo formal para cobrar** por su prestación de servicios (contrato o boletas)

Considerando la relación actual con la plataforma para la que prestas más servicios, ¿cuál de estas alternativas describe mejor dicha relación?



### Segmentos con mayor riesgo

- 32% de chilenos frente al 25% de venezolanos
- 32% de quienes llevan menos de 6 meses prestando servicio en plataformas
- 37% de quienes prestan servicio a 2 o 3 empresas

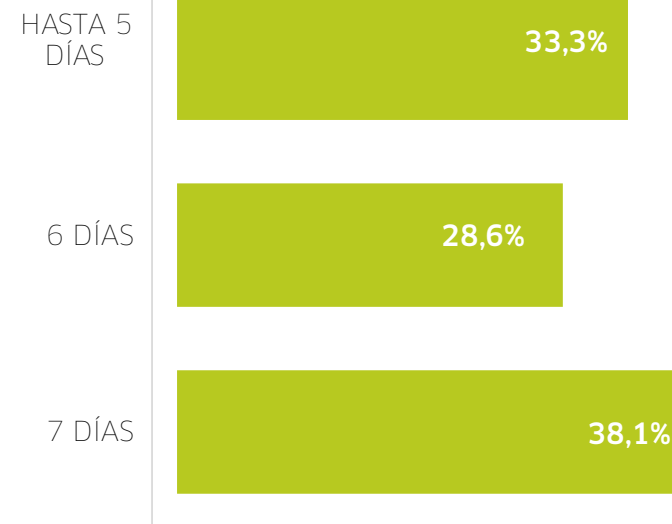




## El riesgo del agotamiento: un **38%** declara prestar servicios **los 7 días de las semana**, evidenciando una falta de autorregulación para sostener el bienestar

¿Cuántos **días de la semana** prestas servicio en plataformas digitales?

PROMEDIO DÍAS DE SEMANA **5,7**



### Segmentos con mayor riesgo

- 49%** de quienes prestan servicio exclusivamente a plataformas digitales
- 46%** de quienes llevan menos de 6 meses prestando servicio en plataformas
- 44%** de quienes se relacionan formalmente a través de boletas de honorarios
- 43%** de las mujeres



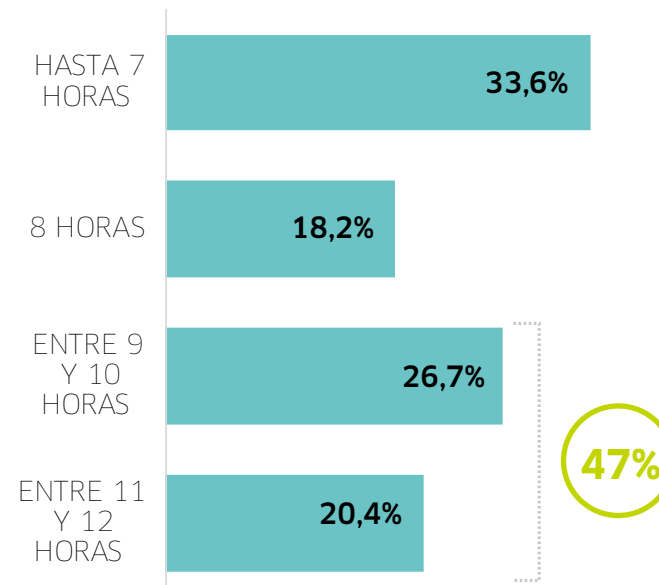
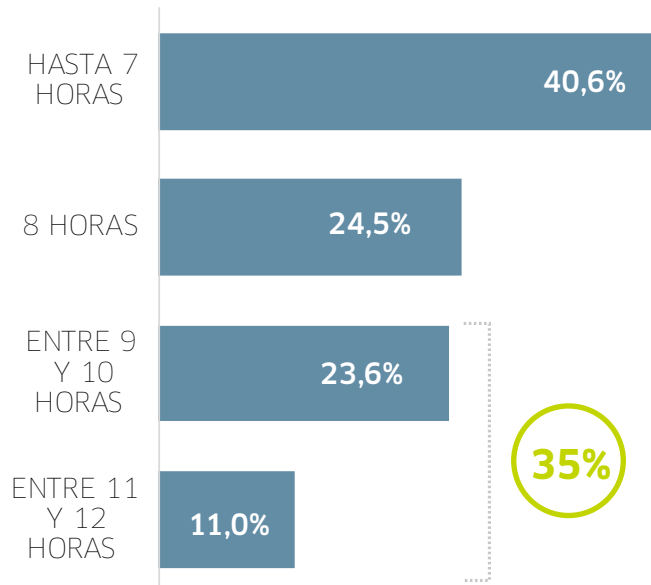
## El riesgo del agotamiento: **35%** destina **9 horas o más en un día** promedio de la semana a las plataformas, elevándose a **47%** en un día promedio de **fin de semana**

Considerando un día **promedio de lunes a viernes**, ¿cuántas **horas al día** prestas servicio en plataformas digitales?

Considerando un día **promedio de fin de semana**, ¿cuántas **horas al día** prestas servicio en plataformas digitales?

PROMEDIO HORAS EN DÍAS DE LA SEMANA **7,7**

PROMEDIO HORAS EN FINES DE SEMANA **8,3**

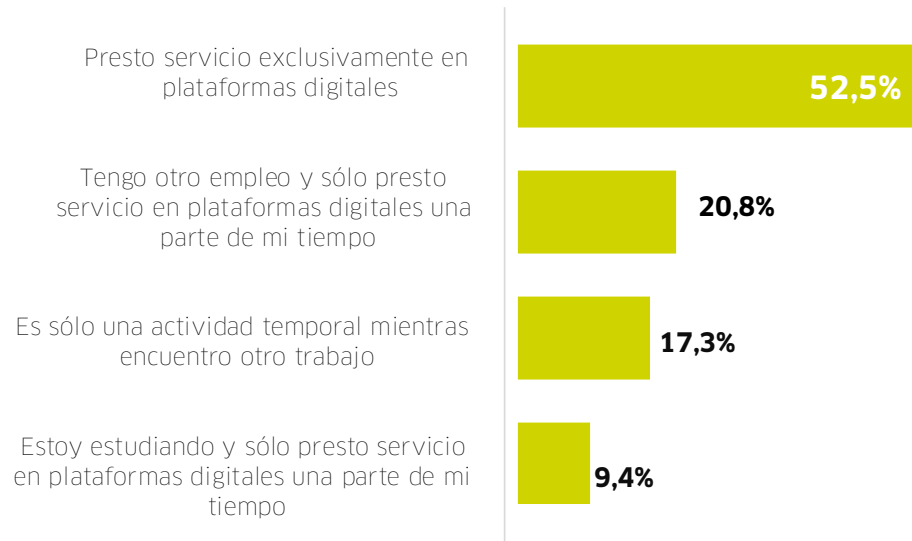




## El riesgo del agotamiento:

Quienes usan las plataformas como un ingreso complementario tienden a subir significativamente más las horas en fines de semana

¿Cuál de estas frases describe mejor la condición actual en la que estás, respecto del servicio en plataformas digitales?



¿Cuántos días de la semana prestas servicio en plataformas digitales?

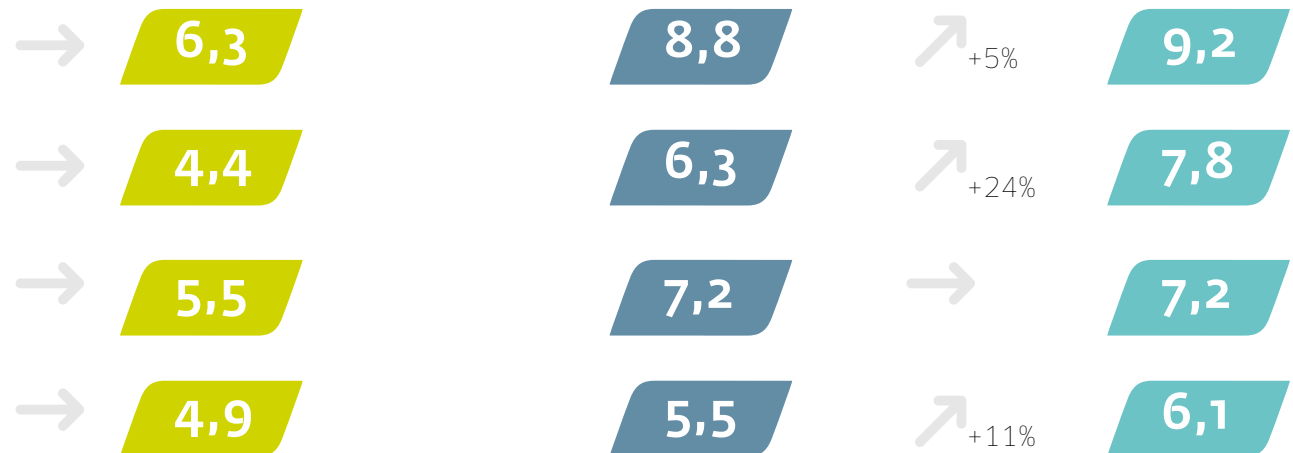
PROMEDIO DÍAS DE SEMANA **5,7**

Considerando un día promedio de lunes a viernes, ¿cuántas horas al día prestas servicio en plataformas digitales?

PROMEDIO HORAS EN DÍAS DE LA SEMANA **7,7**

Considerando un día promedio de fin de semana, ¿cuántas horas al día prestas servicio en plataformas digitales?

PROMEDIO HORAS EN FINES DE SEMANA **8,3**



- Quienes prestan servicio exclusivo a plataformas, destinan más días de la semana y más horas promedio por día, a la realización de las tareas de las aplicaciones.
- En total se destina un 8% más de horas al servicio de delivery los fines de semana versus la semana



## Los riesgos de lo cotidiano:

La falta de lugares de descanso o higiene, el acceso a la Seguridad Social y la falta de canales de comunicación útiles para resolver problemas

¿Cuáles de los siguientes problemas has experimentado personalmente prestando servicio a plataformas digitales? / ¿Y cuáles son para ti los 3 problemas más urgentes de resolver?

■ Problemas experimentados

■ Problemas más urgentes



2 de los 4 problemas más urgentes de resolver se relacionan con la protección social y la prevención de accidentes o enfermedades

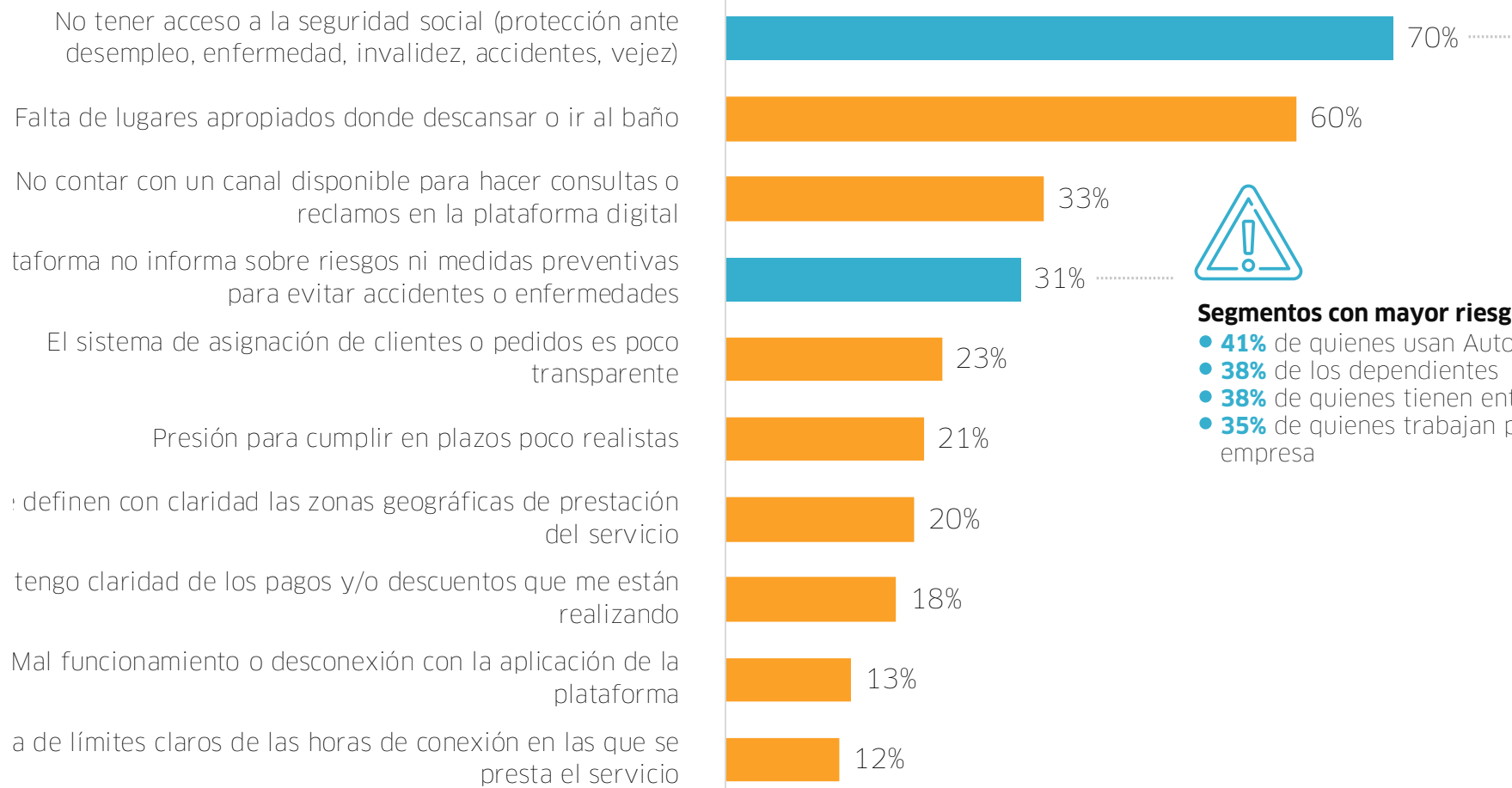




## Los riesgos de lo cotidiano:

Los repartidores experimentan vulnerabilidad y perciben riesgos reales para su integridad física o emocional derivada de su labor

### ¿Cuáles son para ti los 3 problemas más urgentes de resolver?



#### Segmentos con mayor riesgo

- 84% en tramo de edad sobre 46 años
- 80% en quienes llevan más de 2 años
- 75% entre quienes trabajan exclusivamente para plataformas digitales



#### Segmentos con mayor riesgo

- 41% de quienes usan Automóvil
- 38% de los dependientes
- 38% de quienes tienen entre 18 y 24 años
- 35% de quienes trabajan para 1 sola empresa







# Principales reflexiones sobre los **RIESGOS DEL DELIVERY**

La alta tasa de informalidad en la relación con las plataformas digitales, reviste no sólo un riesgo económico, sino que puede invisibilizar aspectos relacionados con la salud y el bienestar de los repartidores en dicha situación.

Al mismo tiempo que los repartidores de plataformas valoran la flexibilidad que les brinda esta actividad, muestran un manejo de sus tiempos que carece de límites claros y los expone a riesgos de salud derivados del agotamiento.

La urgencia de resolver el acceso a mecanismos de seguridad social es una evidencia de que los repartidores son plenamente conscientes de sus vulnerabilidades y las experimentan cotidianamente. ¿Cuáles de sus actuales riesgos pueden resolver y cuáles escapan a su control?

Cabe preguntarse qué rol tienen las plataformas en acercar soluciones en materia de protección social. Pero también qué rol nos cabe al resto de la sociedad que demandamos un tipo de servicio que llegó para quedarse de la mano de la era digital.



## Contacto de Comunicaciones y Prensa

---



▶ **Esteban Coindreau Sepúlveda**

Subgerente de Marketing y  
Comunicaciones



Tel.: (2) 787 9144



Cel.: +569 94897352



e-mail: [ecoindreau@mutual.cl](mailto:ecoindreau@mutual.cl)

---

▶ **Carlos Chaparro H.**

Gestor de Comunicaciones  
Subgerencia de Marketing



Teléfono: (2) 787 9326



Cel.: +569 51304749



e-mail: [cchaparro@mutual.cl](mailto:cchaparro@mutual.cl)