

Autopercepción de Conductores de Uber en Chile: Entre la negación de la precariedad y el orgullo del buen servicio

Self-perception of Uber drivers in Chile: Between precariousness and pride in good service

Autopercepção dos motoristas de Uber no Chile: Entre a negação da precariedade e o orgulho do bom serviço

Mônica Alejandra Vargas Aguirre*
Diego Rivera Lisboa**

Resumen: El estatus y condiciones de los trabajadores de la “*gig economy*” ha sido un tópico de debate alrededor del mundo. En particular, la empresa Uber ha estado en el foco de una serie de disputas respecto a la clasificación de sus conductores. Este texto se enfoca en el caso de los conductores de Uber de Santiago de Chile en el año 2019 y cómo estos perciben sus condiciones de empleo, en tanto el país posee una tradición de trabajo precario y/o informal y durante ese periodo un proyecto de ley que apuntaba a codificar el estado legal de los conductores estaba siendo discutido en el Congreso. Para desarrollar la investigación, se realizaron 7 entrevistas semiestructuradas a conductores, variando en afiliación sindical, contacto con otros conductores y tiempo de actividad. Los resultados muestran cómo, a pesar de descartar la categoría de emprendedor, se toman varios elementos asociados a esta que aparecen mediados por la construcción de las condiciones de empleo como riesgosas y/o precarias y a Uber como una compañía negligente y/o explotadora. Por otro lado, los entrevistados construyen la relación que mantienen con los pasajeros como producto de sus características personales y un elemento identitario que sirve para separarlos de otros conductores de plataforma y/o taxistas. En particular, el concepto de agencia permite posicionar estos resultados dentro del marco general del país y cómo esta se asocia a los relatos sobre el trabajo informal en Chile.

Palabras claves: Aplicaciones móviles, movilidad urbana, precariedad laboral, emprendedores.

* Doctora en Ciencias Sociales, Universidad de Chile; Mg en Asentamientos Humanos y Medio Ambiente, Universidad Católica; Mg (c) Ciencia Política UAHC; Trabajadora Social Universidad de Valparaíso; Licenciada en Sociología, Universidad de Chile. e-mail: monica.vargas@ug.uchile.cl

** Ms en Digital Society, Universidad de Edimburgo; Licenciatura en Psicología; Universidad de Chile. E-mail: diego.rivera.lisboa@gmail.com



This content is licensed under a Creative Commons attribution-type BY

Abstract: The status and conditions of “gig economy” workers has been a topic of debate around the world. In particular, the Uber company has been the focus of a number of disputes regarding the classification of its drivers. This text focuses on the case of Uber drivers from Santiago, Chile in 2019 and how they perceive their employment conditions, as the country has a tradition of precarious and / or informal work and during that period a project of A law aimed at codifying the legal status of drivers was being discussed in Congress. To carry out the research, 7 semi-structured interviews were conducted with drivers, varying in union affiliation, contact with other drivers and activity time. The results showed how, despite ruling out the category of entrepreneur, taking various elements associated with this that appeared due to the construction of employment conditions as risky and / or precarious and Uber as a negligent and / or exploitative company. On the other hand, he interviewees understands the relationship with their passengers as a product of their agency and skills and an identity element that serves to separate them from other platform drivers and / or taxi drivers. In particular, the concept of agency enables these results to be positioned within the general framework of the country and how it is associated with accounts of informal work in Chile.

Keywords: Mobile applications, urban mobility, insecure employment, self employed.

Resumo: O status e as condições dos trabalhadores da “gig economy” têm sido um tema de debate em todo o mundo. Em particular, a empresa Uber tem sido foco de uma série de disputas relacionadas à classificação de seus motoristas. Este texto enfoca o caso dos motoristas de Uber de Santiago, Chile em 2019 e como eles percebem suas condições de trabalho, já que o país tem uma tradição de trabalho precário e / ou informal e durante esse período um projeto de lei que visa codificar o jurídico a situação dos motoristas estava sendo discutida no Congresso. Para a realização da pesquisa, foram realizadas 7 entrevistas semi-estruturadas com motoristas, variando quanto à filiação sindical, contato com outros motoristas e tempo de atividade. Os resultados evidenciaram, apesar de afastar a categoria de empresário, tomando vários elementos associados a esta que surgiram devido à construção de condições de trabalho como de risco e / ou precária e a Uber como empresa negligente e / ou exploradora. Por outro lado, os entrevistados entendem a relação com seus passageiros como um produto de sua agência e habilidades e um elemento de identidade que serve para separá-los de outros motoristas de plataforma e / ou taxistas. Em particular, o conceito de agência permite que esses resultados sejam posicionados dentro do quadro geral do país e como ele está associado às contas do trabalho informal no Chile.

Palavras-chaves: Aplicativos móveis, mobilidade urbana, insegurança no trabalho, empreendedores.

Recebido em: 10/09/2020. Aceito em: 17/09/2021.

Introducción

Los mercados laborales alrededor del mundo están sufriendo importantes cambios estructurales respecto a los tipos de empleo y relaciones laborales que se producen en los mismos (BOEGENHOLD, KLINGLMAIR & KANDUTSCH, 2017), y dependiendo del mercado, se presenta un movimiento hacia el autoempleo y otras formas de inserción laboral. Muchos de estos cambios están vinculados al desarrollo de nuevas plataformas tecnológicas que permiten la interacción comercial entre personas. Para Aloisi (2016), términos como “*gig economy*” “*sharing economy*” u “*on-demand economy*” sirven para definir lo que coloquialmente se entiende como un sector de la economía, en el cual plataformas virtuales proveen la infraestructura para conectar oferentes y demandantes, así como proveer nuevas formas de interacción entre estos. De acuerdo a Bonciu (2016), el impacto de este tipo de empleo en los mercados laborales ya ha sido significativo, en tanto, para el autor, es posible estimar que para el año 2015, un 7% de la población de EE.UU. ha participado como proveedores de servicios en la “*gig economy*” y un 19% de la población adulta ha participado como proveedores de servicios.

Sin embargo, la manera en que se entiende el concepto de trabajo y el modo en que estas plataformas enmarcan a sus trabajadores, podrían tener consecuencias importantes (ALOISI, 2016) en detrimento de la protección y estabilidad laboral que los trabajadores fueron conquistando, y que tuvieron su más clara expresión en los Estados de Bienestar. Lo anterior implica nuevos desafíos intelectuales dada esta nueva y masiva situación laboral, y pone en cuestión las categorías tradicionales de las relaciones laborales del siglo XX, creando una disyuntiva entre enmarcarlas en las categorías ya existentes, o crear nuevas categorías para este tipo de trabajo (OLIVARES, 2018). Siendo posible incluso argumentar, como lo hacen Freitas, Slosbergas y Silva (2019), que es necesario generar nuevas formas de protección legal para las particularidades de los trabajadores de la *gig economy*.

En este sentido, si bien plataformas como Uber han sido explicadas por distintos marcos retóricos, en los cuales se han presentado como parte de una “*sharing economy*” (FRENKEN & SCHOR, 2017) donde el centro está puesto en que conductores compartirían con pasajeros en un espacio de interacción social más allá de las barreras sociales (COCKAYNE, 2016); un servicio para encontrar potenciales pasajeros en el cual los conductores son solo clientes del servicio que se encuentran con otros clientes que requieren dicho servicio, pasajeros (ROSENBLAT & CALO, 2017); o el modelo de emprendedores y socios, donde los conductores son parte de un modelo de negocio que les permite emprender y donde son concebidos como uno más de los socios del negocio (ROSENBLAT & STARK, 2016). Para Aloisi (2016) estos marcos explicativos ocultarían el alto nivel de control que las plataformas ejercen dentro de la actividad de sus usuarios, dado que en varias plataformas funcionan más como empleados que a modo de trabajadores independientes. De este modo, la investigación respecto al trabajo de plataformas se ha centrado en dos polos, el primero respecto a estos nuevos modos de control, las tecnologías que los soportan y las implicancias de estas en las relaciones de poder entre empleado y empleador, y otro polo que se enfocaría en la falta de protección laboral, precariedad y riesgos de la actividad (SCHOR et al, 2020).

A pesar de la diversidad del trabajo de plataformas, tanto por el funcionamiento de las mismas como por quienes trabajan en ellas (GROHMANN & JIU, 2020), la empresa Uber ha sido un caso de estudio para la academia, de modo tal de comprender sus dinámicas y los efectos que ellas tienen, dado que es una empresa consolidada en cuanto a estas nuevas dinámicas laborales vinculadas a las plataformas tecnológicas. Así, por ejemplo, Rosenblat & Stark (2016) describen cómo Uber utiliza las asimetrías informacionales que existen en la plataforma para ejercer un

mayor control sobre los conductores, proveyéndoles solo de información parcial y manipulando las métricas que son utilizadas para evaluarlos y mantenerlos activos en la plataforma. Así mismo, Uber fue una de las plataformas estudiadas por Lee et al. en el 2015, para acuñar el término “gestión algorítmica” para describir las estructuras en las cuales algoritmos toman funciones tradicionalmente asociadas a posiciones gerenciales, así como la infraestructura necesaria para hacer esto posible. Mohlmann y Zalmanson (2017) señalan que dentro de las características de estos sistemas está que los trabajadores interactúan primariamente con los sistemas de soporte de las plataformas y la escasa transparencia informacional de las mismas. Es por esto que los conductores recurrirían a varias prácticas tanto individuales como colectivas para hacer sentido del funcionamiento de la plataforma y obtener un mayor grado de control sobre su actividad (LEE et al., 2015; MOHLMANN & ZALMANSON, 2017; GOPI, 2018).

En este contexto han surgido varias disputas legales y políticas alrededor del mundo (WILLIAMS, 2018). En particular, la organización sindical de trabajadores de plataforma se ha articulado alrededor de estas disputas de clasificación, así como por su baja compensación, vigilancia excesiva y falta de transparencia en el uso de los datos producidos por esa vigilancia (GROHMANN, 2020). En Nueva York, la actividad sindical de los conductores se ha centrado en la falta de pagos y la clasificación incorrecta de los conductores como contratistas independientes en vez de como empleados (GOPI, 2018), mientras que, en países como España, el gremio de taxistas enmarca a Uber y otras compañías similares como “competencia desleal” que debiese ser sometida al mismo marco regulatorio que los taxistas (ROYO, 2016). La situación que ocurre en Chile es similar a este último país, con algunos matices dado el carácter de la economía liberal en Chile.

En el caso de Chile, la plataforma reporta 2.500.000 de usuarios y más de 70.000 conductores, lo que ha generado un intenso debate respecto a la calidad de los conductores, el pago de impuesto de la plataforma, los precios que cobra por el servicio, la legalidad de su existencia y, en menor medida, respecto a las condiciones laborales de los conductores, dejando de lado la precarización laboral de los mismos. Este debate ha sido recogido en un proyecto de ley, cuyo énfasis está puesto en codificar el estatus de las aplicaciones de transporte, afectando por consiguiente a los conductores. El proyecto ha estado en discusión desde el año 2016 (MARDONES, 2018), y en el debate de este proyecto la Asociación Gremial de Conductores Unidos de Aplicación de Chile (ACUA Chile), por medio de su presidenta Daniela Saba Rossi, fue enfática en señalar en sesión de la cámara el martes 21 de agosto de 2018, que “en este proyecto no existimos los conductores... estamos borrados” poniendo en evidencia el nulo debate en torno a la precarización de los conductores. Es más, en esa misma sesión señala “yo entiendo su preocupación por el usuario (hablándole a la ministra de transporte), pero nosotros también somos humanos, y tenemos familia... y quién se preocupa de nosotros, nadie, usted no nos tiene contemplados”, dando cuenta de la precariedad laboral en la que se desempeñan los conductores de las aplicaciones de transporte y la poca relevancia para el gobierno de turno. Un rol importante también han cumplido gremios de taxistas (CAPPLATAM, 2019), los que han presentado que las plataformas en general y UBER en particular son una competencia “desleal”, dado el menor costo para los clientes sustentado en que la tarifa cobrada no hacerse cargo de la mantención de los autos, ni del pago de seguros exigidos al gremio de taxis regulares. Es por esto que el gremio de taxistas promueve que la ley contenga condiciones similares para ambos gremios, equiparando así los costos en los que estos últimos incurren.

De este modo, el cómo se construye el estatus de los *ride-hailing*, y de trabajadores de otras plataformas de la *gig economy*, es un espacio en disputa y tiene consecuencias concretas, no solo legales y económicas, sino también en la forma en la que los sujetos mismos se construyen

como trabajadores y comprenden sus condiciones laborales. Por lo mismo, es relevante insertar a la “*gig economy*” no a modo de quiebre histórico, sino como argumenta Flanagan (2017), como parte de la historia de trabajo precario del capitalismo y la continuación de la disgregación del espacio de trabajo en el siglo XXI. En la misma línea, Abilio (2017) se refiere a la *uberización* del trabajo como una continuación de los modelos de desarrollo capitalista, en las cuales las tecnologías para desplazar el riesgo, movilizar la fuerza de trabajo de manera corta e inmediata, y al mismo tiempo volver visible y gestionar a una multiplicidad de trabajadores y actividades se concentran en la reproducción y continuación de la figura del micro-emprendedor. En este sentido, el trabajo de plataformas, y Uber en particular, aparecen como el nexo de articulación de una serie de lógicas respecto a la gestión del trabajo, y el sujeto que se produce a través de esta gestión (GROHMANN, 2020).

De este modo, procesos tales como la producción de la subjetividad del trabajador flexible (PERILLEUX, 2008) o el empresario del sí (ROSE, 1999) podrían ser útiles para comprender el tipo de subjetividad que se produce en este tipo de actividad, entendiendo la subjetividad no como una expresión auténtica del sujeto, sino como parte de un proceso histórico continuo de producción de los modos de enmarcarse y relacionarse con el sí mismo (TASSIN, 2012).

De acuerdo con Deleuze (1990), el proceso de subjetivación foucaultiano se constituye como un proceso dinámico producto de redes complejas de elementos heterogéneos en los cuales se producen tensiones, discontinuidades y puntos de fuga. En particular, esta serie de elementos heterogéneos, de acuerdo con Pløger (2008), no puede ser entendida exclusivamente como un aparato para dirigir la conducta, sino como parte de aquello que puede ser dicho y considerado cierto en un marco de enunciación dado, que se constituye en un *dispositif* (dispositivo) cuando estos elementos son puestos en acción. Es decir, cuando estos se ejercen a modo de una forma de poder y actúan sobre el actuar de los otros (FOUCAULT, 1982). En resumen, a decir de Foucault en una entrevista en 1977, Giorgio Agamben señala que dispositivo podría describirse como:

1) (el dispositivo) es un conjunto heterogéneo, que incluye virtualmente cualquier cosa, lo lingüístico y lo no-lingüístico, al mismo título: discursos, instituciones, edificios, leyes, medidas de policía, proposiciones filosóficas, etc. El dispositivo en sí mismo es la red que se establece entre estos elementos; 2) El dispositivo siempre tiene una función estratégica concreta y siempre se inscribe en una relación de poder; 3) Es algo general, un *reseau*, una “red”, porque incluye en sí la episteme, que es, para Foucault, aquello que en determinada sociedad permite distinguir lo que es aceptado como un enunciado científico de lo que no es científico (VEJAR, 2012).

En este sentido, la producción del sujeto aparece como un objetivo de gobierno. De acuerdo con Li (2007) la gubernamentalidad foucaultiana debe entenderse como un movimiento en el objeto de intervención, moviéndose del individuo a las figuras más abstractas relacionadas con el concepto de población. Y estas poblaciones no pueden ser exclusivamente coaccionadas, sino que requieren el desarrollo de nuevas racionalidades y tecnologías de gobierno con el fin de incentivar y dirigir las conductas en busca de aumentar la probabilidad de que actúen según lo deseado. En particular, Foucault (2007) describe cómo la producción de esta lógica de gobierno coincide con la producción de un nuevo sujeto de gobierno a través de la figura del *homo œconomicus*, el cual posteriormente se entiende no solo como un mero hecho del mercado, pero como un sujeto de empresa que debe ser dirigido para generar la mayor cantidad de competencia posible y más tarde, a través del desarrollo del neoliberalismo norteamericano y el concepto de capital humano,

como un empresario del sí mismo que aparece generando su propia fuente de ingresos, capital e inversión. Esta concepción del sujeto y las directivas para producirlo coinciden con varios elementos del empleo en plataformas, en particular por algunos de los términos utilizados para describir a los proveedores de servicios en las plataformas, siendo en el caso de Uber, “socios” y “emprendedores” (ROSENBLAT & STARK, 2016). Incluso, para Grohmann (2020), el trabajo de plataformas aparecería como una intensificación, y posible totalización, del pensamiento neoliberal, enfocada en la figura del *homo œconomicus* como nexos de gestión e intervención, y que sería precisamente uno de los espacios principales de disputas, resistencias, y generación de alternativas por parte de los trabajadores.

Por otro lado, Latinoamérica aparece en calidad de foco de estudio relevante en tanto que a diferencia de Europa, donde la discusión sobre el trabajo flexible y la posible precariedad laboral que este implica se construye como un quiebre con las expectativas de seguridad financiera y laboral que vienen con el empleo, en la región latinoamericana existe una larga tradición de empleo informal, es decir, que se encontraban fuera de la conceptualización tradicional de la relación laboral y que solo se denominaría empleo precario a posteriori (VEJAR, 2014). Así mismo, de acuerdo a Munck (2013), términos como el “precariado” aparecen anclados en una perspectiva del Norte global en la cual el estado de bienestar aparece mermado, mientras que en los países del sur la precariedad surge a modo de un elemento estructural de la economía en países postcoloniales o en desarrollo. De este modo, para autores como Abílio (2017) las lógicas de empleo precario e inestable, saltando de rubro en rubro, de la *gig economy* se asemejan a las lógicas de empleo de varios trabajadores en Brasil.

En particular, Chile, según Vejar y Arajena (2017), sufrió los efectos más dramáticos de las reformas neoliberales Latinoamericanas de los 70s y 80’s, las cuales para los autores fueron sostenidas por un incremento en el trabajo flexible y precario en el país. Procesos que habrían continuado tras la década de los 90s (ARAVENA, 2014). De acuerdo con Infante (2011), para el año 2006, el trabajo informal componía el 39.5% del trabajo total en el país. Hoy en día, según datos de INE “en el trimestre octubre-diciembre de 2019 la tasa de ocupación informal fue 30,4%, con un alza de 0,7 puntos porcentuales (pp.) en doce meses, registrando su valor más alto desde que se inició la medición de informalidad laboral en el trimestre julio-septiembre de 2017” (INE, 2020), es decir, un tercio de la fuerza laboral del país posee trabajo precario.

En este contexto, Uber hizo su entrada al país el año 2014, expandiendo su cobertura, servicios y métodos de pago a través de los años, llegando a reportar, según la compañía, más de 80 mil conductores y más de 2 millones de usuarios activos (CNP, 2018). Por otro lado, de acuerdo a la CNP (2018), durante diciembre del año 2017 Uber era la plataforma dominante en el mercado, en tanto un 96% de los encuestados durante ese mes habían utilizado la plataforma. Uber se transformó entonces en un fenómeno social digno de estudio en Chile, tanto por su masividad, las nuevas condiciones para clientes y conductores, pero también en términos regulatorios para el Estado y la economía.

A pesar de que existen algunas investigaciones sobre plataformas como Uber en Chile y Latinoamérica, estas se centran principalmente en su estatus regulatorio (BRAVO, 2016a; BRAVO, 2016b; DÍAZ, 2018; MERCADO, 2019), derechos de los consumidores (BRAVO, 2018; MORALES, 2018), sus efectos en la congestión urbana (TIRACHINI & RÍO, 2019) y accidentes de tráfico (LAGOS, MUÑOZ & ZULEHNER, 2019), y no en cómo los conductores mismos construyen sus condiciones de empleo.

Dado lo anteriormente mencionado, esta investigación pone el foco en la manera en la cual los conductores construyen sus condiciones de empleo y se enmarcan a sí mismos alrededor de estas. Esto es relevante en tanto estas categorías podrían tener efectos significativos tanto en las formas en las que los conductores mismos estructuran su actividad, por las avenidas de organización que estos toman y podrían tomar, así como por el posible devenir de este tipo de actividad, y de otros trabajos de aplicaciones.

Método

Esta investigación fue realizada con un enfoque cualitativo, entendiéndolo de la manera que lo hacen Denzin y Lincoln (2018), como un set complejo de prácticas interpretativas y materiales con el fin de aproximarse y producir un objeto de estudio sobre la rutina y la producción de sentido de los sujetos. De modo específico, el corte fue de tipo transversal, en el cual el periodo de recopilación de datos cubrió el periodo entre marzo del 2019 a julio del mismo año. Los datos fueron producidos a través de entrevistas semiestructuradas a conductores (BRINKMAN, 2018) realizadas por VoIP (JAMES & BUCHER, 2012). Se realizó un muestreo teórico (CORBIN & STRAUSS, 2012) con un criterio de inclusión de haber sido un conductor activo de Uber en Santiago de Chile, variando en criterios tales como si trabajaban a medio tiempo o tiempo completo, nivel de contacto con otros conductores, si arrendaron autos para desempeñar la actividad y afiliación sindical. Se este modo, se recopilaron 6 entrevistas en las cuales se cubrieron tópicos tales como: motivos de los conductores para trabajar en la plataforma; condiciones de trabajo en ésta; relación con elementos de funcionamiento del sistema tales como el puntaje de conductor, así como relaciones con otros conductores; y relación con Uber y el Estado chileno. Para el análisis se realizó una codificación abierta seguida por una codificación axial (CHAMBERLAIN, 2014).

Se construyó una tipología de sujetos de modo tal de tender a la diversidad en las personas entrevistadas (Quadro 01).

Quadro 01 - Tipología de sujetos investigados

Sujeto	Organizado/ No Organizado	Tramo de Edad	Sexo	Tiempo Completo/ Tiempo Parcial	Arriendo auto en el pasado
Sujeto 1	No	29	Hombre	Parcial	No
Sujeto 2	Si	47	Hombre	Completo	No
Sujeto 3	Si	49	Mujer	Completo	Si
Sujeto 4	Si	50	Mujer	Completo	Si
Sujeto 5	No	30	No binarie	Completo	No
Sujeto 6	No	37	Mujer	Completo	No

Fuente: La autora

Criterios tales como la afiliación a organizaciones de conductores, el modo de trabajo en la plataforma o el arriendo de auto responden a la hipótesis de que estos podrían haber sido factores relevantes en como los conductores construyen varios elementos respecto a su experiencia en la plataforma lo que se vio reflejado, particularmente en el caso de la afiliación, en aristas importantes dentro de cada categoría.

Discusión/Resultados

Los resultados que se exponen a continuación responden a las categorías que emergieron del proceso de codificación axial siguiendo ciertos ejes temáticos. De este modo, la categoría Riesgo y Precariedad se refiere a la construcción de los riesgos económicos y físicos que los entrevistados mencionan, la sensación constante de precarización que los acompaña y el desinterés percibido desde Uber por mejorar sus condiciones laborales. La segunda categoría, Flexibilidad y Autogestión, se refiere a los modos en que los entrevistados enmarcan su jornada laboral, los métodos que toman para gestionarse a sí mismos y los regímenes ethopolíticos en la que esta gestión aparece enmarcada. La tercera categoría, Relación con los Pasajeros, explica la manera en la cual las relaciones interpersonales y el trabajo emocional de los conductores es visto por ellos como una decisión y característica personal de estos, separada de los mecanismos de gestión de la plataforma. A modo de cierre, la categoría de Agencia se enfoca en la manera en que Uber es enmarcada por los entrevistados, el rol que tiene como compañía y plataforma juega en la misma, y en la manera en que esta puede relacionarse con otros modos de subjetivación que se producen en el país.

Riesgo y Precariedad

La noción de riesgo aparece como una figura central en el relato de la mayoría de los entrevistados, particularmente en aquellos no afiliados, refiriéndose principalmente a los riesgos materiales y físicos con los que los conductores pudiesen enfrentarse al conducir y la falta de protección que reciben tanto de Uber como del Estado.

Por ejemplo, Sujeto 1, 29 años, hombre, conductor a medio tiempo hace un año y medio y que no pertenece a ninguna asociación, enumera las fuentes posibles de riesgo:

Eh, claro, los riesgos son lo que te comenté, que te (policía) fiscalicen, que te quiten el auto, que taxistas te agredan físicamente o agreda a tu auto. O que te agreda verbalmente. O, simplemente, ir a dejar a un pasajero y que te pueda asaltar o que donde tú vayas te asalten (...) (Sujeto 1, 110:1).

Esta taxonomía del riesgo aparece repetidamente en el discurso de otros entrevistados, particularmente las figuras del asalto y la fiscalización siendo mencionadas por todos estos. Son estos dos elementos los que configuran la imagen del riesgo: ser asaltados y ser fiscalizados por la policía.

La figura de los taxistas, hasta hace poco comprendida como riesgosa en tanto la disputa existente entre gremios, no fue mencionada por todos los entrevistados y aparece construida de manera distinta por los miembros de ACUA Chile, para los cuales las disputas gremiales con los taxistas son una situación del pasado. Así mismo, la construcción de esta tipología del riesgo no aparece construida exclusivamente de la experiencia directa de los conductores, sino que también está vinculada con las relaciones personales y/o territoriales que se forman con otros conductores, las discusiones que se dan en grupos de Facebook o WhatsApp o incluso a través de otras formas de medios masivos como la televisión. Es importante notar que los riesgos mencionados aparecen contruidos principalmente como riesgos físicos y económicos. Esto parecería como una distinción relevante en comparación con otras investigaciones respecto a la construcción del riesgo de trabajadores de aplicaciones. Por ejemplo, Gregory (2020) describe la tipología del riesgo de *On-Demand Food Couriers de Edimburgo* alrededor de 3 categorías: la

primera de ellas corresponde al riesgo físico, siendo principalmente entendida como accidentes en el trayecto; riesgo financiero, comprendiendo por tal las fluctuaciones de la plataforma y la posibilidad de no obtener empleo, y riesgo epistémico, refiriéndose a la falta de transparencia de las plataformas y, como consecuencia, la dificultad de evaluar decisiones tales como si tomar un envío y el impacto que esto tendría en las métricas de la plataforma y en la relación con la compañía. Si bien, como se verá más adelante, estos elementos también son mencionados por los conductores, los riesgos financieros y epistémicos no aparecen construidos como riesgos por los conductores, sino más bien son comprendidos a modo de características propias de la situación.

Por otro lado, varios conductores mencionan cómo estos riesgos son exacerbados por decisiones que Uber ha tomado y los cambios de plataforma que han estado asociados a estas. En particular, varios conductores mencionaron que la habilitación de pagos en efectivo les puso en un mayor riesgo que antes. Incluso, según Sujeto 2, 47 años, hombre, conductor a tiempo completo hace 2 años y miembro de ACUA Chile, dada la reducción en la barrera de entrada para crear una cuenta en la plataforma, esto posibilitó la creación de “cuentas falsas” que serían utilizadas por posibles fiscalizadores y asaltantes para atraer a los conductores. En esta misma línea, para el Sujeto 2 el pago de multas por parte de Uber, acción que otras empresas del rubro no harían, tiene como efecto que la plataforma sea utilizada en espacios donde existe mayor riesgo de fiscalización, como aeropuertos, dándole una ventaja competitiva a la compañía frente a otros servicios, mientras que al mismo tiempo también volvería a los conductores en un objetivo rentable de fiscalización, causando que esta se vuelva una ocurrencia más frecuente para los conductores. En una línea similar, Sujeto 3, 49 años, mujer, conductora a tiempo completo hace 2 años y medio y que comenzó trabajando en la plataforma arrendando un vehículo y miembro de ACUA Chile, menciona que:

S1: Eh, claro, los riesgos son lo que te comenté, que te (policía)fiscalicen, que te quiten el auto, que taxistas te agredan físicamente o agreda a tu auto. O que te agreda verbalmente. O, simplemente, ir a dejar a un pasajero y que te pueda asaltar o que donde tu vayas te asalten... (Sujeto1, 110:1)

En este sentido, la plataforma no solo pondría sus intereses y los de los pasajeros (clientes), por sobre los conductores, sino que también los dividiría y daría un trato distinto a los nuevos conductores, aquellos que necesita atraer, mientras que mantendría a los conductores ya existentes en la misma condición problemática. De este modo, varios de los riesgos que involucra el trabajar en Uber no aparecen asumidos voluntariamente, sino que emergen como imposiciones de la compañía en la plataforma.

Esto aparece en contrapunto con cómo el riesgo se asocia a la figura del emprendimiento en tanto que, de acuerdo con Puello-Socarrás (2010), la definición del *homo œconimicus*, y el posterior *homo redemptoris*, involucran la gestión de la incertidumbre y el riesgo para poder tomar acciones económicas. En otras palabras, la toma voluntaria y la gestión del riesgo aparecen con la forma de un elemento fundamental para la constitución de este sujeto. Sin embargo, es importante mencionar que existe una distinción entre los elementos generales del emprendimiento y la producción del discurso del trabajo y la subjetividad del trabajador. Mientras que el emprendimiento usualmente se refiere a la propiedad y gestión del capital y el riesgo que esto implica (RAVENELLE, 2017), la producción del empresario del yo se refiere a la adopción de estas lógicas de inversión para la gestión de una carrera, y de manera más amplia, el sí mismo. En este sentido, incluso si los conductores rechazan la categoría de emprendedor, categoría que ninguno utiliza y varios niegan explícitamente por distintos motivos, pueden situarse dentro de ciertos elementos de estos

regímenes discursivos. Esto cuadra con la caracterización que hace Ravenelle (2017) respecto a cómo los trabajadores se enmarcan en la *gig economy* como trabajadores buscando hacer dinero y no como (a pesar de los esfuerzos de compañías como Uber) pequeños emprendedores. Esto en el continente americano no es más que la absorción de parte del grupo de trabajadores precarizados que funcionan en la informalidad y que han encontrado en Uber una manera de sobrevivir día a día.

Incluso, los conductores sindicalizados llegan a presentar una visión más agonística sobre Uber y compañías como esta. Por ejemplo, Sujeto 2 menciona:

S2: Que, bueno, claro, claramente te he explicado, estas, estas plataformas, estas tecnologías, se amparan en vacíos legales con, y usan un discurso, una dialéctica, para confundir, para engañar. Se disfrazan de, de ángel de luz, y son ángeles caídos, por decirlo, o sea, eh, ellos venden ah, venden un discurso, pero que en la práctica no es real. (...) Lo que pasa es que ellos sacan ese discurso para que no los alcancen las leyes laborales. Es una estrategia que ellos tienen. Ya cuando una empresa empieza utilizando vacíos legales ya son engañosas. Así que no se puede esperar nada de nadie que empiece en base al engaño. Y estas apps para sacar mayor rentabilidad utilizan esos argumentos: que somos socios, que son emprendedores, que son part-time, que es un ingreso voluntario, todas son palabritas que ellos utilizan como cierto, marketinamente, para buscar que eh, los diputados, los senadores o los que estén que legislan las leyes, lo hagan tomando los conceptos que ellos quieran.(Sujeto 2, 103:3)

Aquí Sujeto 2, en su rol sindical, considera que Uber y otras compañías de aplicaciones deliberadamente explotan las ambigüedades de la legislación chilena, y con su capacidad de hacer lobby logran un aumento de sus ganancias, presentando de manera tergiversada la realidad de los conductores. Es decir, se concibe la plataforma como una empresa que obtiene ganancias de modo, aunque no ilegal, sí inmoral, dado que se ampara en una legalidad confusa y poco adaptada a este tipo de negocios. Para los conductores sindicalizados Uber es construida como una compañía que busca sacar ventaja de los conductores de varias maneras, sea a través del diseño de la plataforma, de las decisiones que se toman en servicio al cliente o, como será mencionado más adelante, las comisiones y tarifas. En este sentido, no solo aparecen enmarcados exclusivamente en una asimetría informacional, sino que para ellos también existe una asimetría de poder marcada en sus relaciones con la compañía. Al respecto, el Sujeto 3 señala:

Exacto porque dice eh... Uber tiene la campaña de eh, de tú eres mi socio, pero las sociedades son, las dos partes están sonriendo, te das cuenta, o las dos partes están sufriendo, las dos partes acuerdan cómo van a llevar la empresa, y las partes acuerdan la tarifa. Por decir, aquí todo es impositivo por parte del lado de la empresa y los socios conductores, llamados 'socios conductores' no tienen derecho a reclamo, a opiniones, a nada. Así que por lo tanto la sociedad no existe.(Sujeto 3, 153:5)

Para Sujeto 3, la relación con la compañía aparece leída derechamente desde los lentes de la explotación y precariedad. Por otro lado, ella también añade que, si fuera a ser considerada una empleada de la compañía, esta debiese tomar algunos de los riesgos financieros que ella sufre, tales como su tiempo de inactividad mientras no tienen pasajeros u otros. Asimismo, Sujeto 3 hasta cierto grado usa las categorías que sugiere la compañía como trabajadora independiente para crear barreras a algunas de las demandas que le sugiere la plataforma. Por ejemplo:

Uber creó, en la aplicación, un botón que tienen en otros países, pero no ha llegado aquí. No ha llegado aquí, pero es un... es aberrante porque tienen una nueva opción donde se puede pedir que el conductor permanezca en silencio. Y repito, somos un servicio, yo le presto mi automóvil a Uber, pero no mi persona, porque, si es así, tendrían que pagarme el salario de un conductor. (Sujeto 3, 100:5)

De este modo, Sujeto 3 delimita aquello que puede o no entender que son parte de su función, así como aquello que es explícitamente negociado como parte del trabajo, creando una distinción entre ella como persona y conductora, y las formas en que su trabajo emocional y subjetividad son enmarcadas dentro de la plataforma. Aunque es importante notar que estos elementos explícitamente estarían en el terreno de negociación si fuera una relación salarial.

Por otro lado, los conductores no sindicalizados presentaban un discurso menos claro, más enajenado, respecto a la manera en la que definen su relación con la compañía, siendo sus respuestas enmarcadas principalmente como suposiciones, las cuales generalmente giraban alrededor de no tener una relación concreta con Uber más allá del uso de la aplicación, y que esto se traducía en que la compañía misma no tenía un interés particular por sus condiciones de trabajo. En este sentido, los conductores sindicalizados, con mayores niveles de conciencia, se enfocan particularmente en las nociones de legalización, regularización y la figura del contrato para mitigar y estabilizar los riesgos que involucra ser un conductor de aplicación, así como entregarles acceso a protecciones laborales, beneficios y las imposiciones que lo acompañan. Por ejemplo, Sujeto 1 menciona hablando sobre su relación con el estado:

No po, debería haber otra relación, debería haber otra relación, como te digo, debería de hacer un contrato, un contrato formal, donde tú puedas pagar un tema de impuestos, tener derecho a salud, porque hay muchos que no tienen otro trabajo, que son los que trabajan en Uber, entonces, no tienen salud, no tienen un sistema de cotización, debería de haber o un lazo entre el conductor y el estado... (Sujeto 1, 122:1)

Es importante notar que, para Sujeto 1, las protecciones del Estado aparecen ligadas a algo que él mismo no necesita, sino como algo que sería necesario para otros conductores que tienen condiciones laborales diferentes. Las entrevistas fueron aplicadas durante el primer semestre del 2019, antes del Estallido Social, el cual produjo cambios importantes en el cómo se conciben los derechos laborales en Chile. Esto cuadra con el discurso más amplio respecto a la formalización laboral del Estado Chileno desde el año 2008, donde el trabajo informal aparece asociado a pobreza, crimen y vulnerabilidad (Rivera-Aguilera, 2016) siendo esta última la dimensión central con la que Sujeto 1 construye a estos “otros” conductores.

Por otro lado, los conductores de ACUA Chile también mencionan dentro de una de sus preocupaciones principales la reducción de sus ganancias, afirmando que estas se han reducido de manera constante desde la entrada de la plataforma al país. Por ejemplo, Sujeto 2 menciona:

(...) Eh, yo te decía que hay un antes y un después porque estas aplicaciones cuando llegan al mercado, empiezan a ofrecer buenas condiciones, la actividad es rentable, entonces, uno lo toma como un trabajo, como ingreso único. Ya, acá tenemos lo que te decía, la característica de los conductores full time son personas generalmente sobre cuarenta años que no se pueden insertar laboralmente y por ejemplo, eh, jubilados que cumplimentan renta, porque hoy la pensión previsional en Chile es bastante mala y también muchas mujeres que son sostén de familia y que la flexibilidad horaria y de poder conectarse y desconectarse les sirve para poder atender a su familia. Entonces en ese contexto, hasta el año 2016 los conductores que estaban involucrados lo tomaron

como un trabajo estable como lo tienen los taxis pero después del 2016 con las reiteradas bajadas de tarifa y el aumento de sus comisiones, eh, la empezó a ser poco rentable y de esa forma, las personas lo hacen part time, muchos se han retirado y los que quedamos, los que invertimos en vehículos en esa época estamos amarrados porque tenemos que pagar las cuotas de los autos y seguimos trabajando en estas aplicaciones pero hoy se hacen digamos distintos tipos de servicios porque hay muchos clientes particulares que uno tiene, producto de estos también se han salido de la aplicación algunos pasajeros y uno tiene clientes por fuera y usamos la aplicación y vamos alternando con otras aplicaciones pero en la práctica el sistema ha llevado a que los conductores ya no lo vean como un trabajo estable.” (Sujeto 2, 31:3)

En este relato queda en evidencia la precarización progresiva de los conductores de Uber. La plataforma desde sus inicios hasta 2016 daba una buena rentabilidad a sus afiliados. El 2016 marca un punto de inflexión en la rentabilidad de la plataforma para los conductores, lo cual también fue mencionado por otros entrevistados. Aunque, para conductores como Sujeto 4, 50 años, mujer, conductora a tiempo completo, que comenzó arrendando un vehículo y miembro de ACUA Chile, esto no implica un retiro masivo de conductores, sino la entrada de conductores con un perfil distinto que entran a competir con los conductores ya presentes en la plataforma y a reducir las ganancias de estos. Esto, para Sujeto 2, se relaciona con lo que él consideraría un recambio constante de conductores debido a que estos abandonan la plataforma al darse cuenta de los costos “verdaderos” que tendría el trabajar en esta, tales como la mantención y depreciación del vehículo. En este sentido, para Sujeto 3 y Sujeto 2, sus demandas por un piso fijo de ganancias y un control en el número de conductores activos en la plataforma se relacionan con lo que Sujeto 3 menciona en este fragmento:

Pero por supuesto poh, o sea sí, ellos tienen que hacer y poner una tarifa en que el conductor--este modelo de negocio funciona en que el conductor eh, lleve a su, a sus pasajeros, ¿cierto? Y yo estoy poniendo el 50% de, eh, para que funcione la empresa. Entonces tiene que haber un equilibrio en la repartición de las ganancias, costo. ¿Dicen que vienen por el 100%? ¡No! Estamos diciendo una tarifa que proteja el patrimonio de los conductores.” (Sujeto 3, 116:5)

Esta noción de mantener el patrimonio, y de que esto no estaría sucediendo en las condiciones actuales de la plataforma, aparece como un elemento recurrente en las entrevistas tanto de Sujeto 2 y Sujeto 3. Para Sujeto 2, esto se centraría en mantener ciertos estándares con sus vehículos y proveer un servicio de “calidad” para los pasajeros, y también el permitir sostener un estilo de vida particular para los conductores, con el cual, por ejemplo, de acuerdo a Sujeto 2, estos sean capaces de vivir en su propio departamento y no en una pensión; para el Sujeto 4, en contraste, esto aparece relacionado a una noción de justicia, en la cual los conductores deberían ser justamente remunerados y no necesitar trabajar el doble de jornada para mantener sus ganancias. Respecto a esto, el Sujeto 4 señala:

Sí, eh, antes uno podía manejar mejor eso, pero hoy día como te digo hay días que no se prende en toda la noche, que no hay dinámica en toda la noche en día sábado, es, es increíble. Entonces, ya no se puede como calcular. Antes sí se podía hacer, uno sabía exactamente los horarios que atendía, cuando se moría, y cuando venían, porque estaba la previa, pero ahora ya es incalculable. A veces sorprende y otras veces se quiere morir. Y después de las 2 de la mañana yo no voy a hacer uso de los viajes sin dinámica

porque, eh, es muy injusto. Nadie trabaja a esas horas de la noche con unas tarifas tan miserables. Cualquier trabajo es mejor remunerado de noche. (Sujeto 4, 68:7)

En esta cita, en vez de ser capaz de organizar su agenda alrededor de fluctuaciones predecibles o ganancias en promedio, como la enmarca antes de los cambios anteriormente mencionados, ahora aparece como algo incontrolable y que muchas veces no vale la pena intentar, en tanto demanda horarios extendidos y una mala ganancia, lo que deja entrever la precarización de la vida del sujeto. Así mismo, añade que incluso en las áreas con alzas en la tarifa dinámica, el conductor puede no recibir viajes por horas, lo que denominan una “falsas tarifas”, reduciendo más aún la posibilidad de rentabilidad para el conductor. En este sentido, los Sujetos 3, 4 y 2, describen sus ingresos como inestables, pero cuando se les pregunta sobre sus efectos mes a mes, este no solo es señala inestable, sino también como predeciblemente menos cada mes, mencionando incluso la dificultad para pagar las cuentas y deudas. En este sentido, para ellos, el ser un conductor de Uber aparece no como una actividad controlable en la cual pueden manejar y mitigar riesgos, sino que, actualmente, más similar a un ejercicio en perder lo menos posible en una actividad impredecible.

Flexibilidad y autogestión

La flexibilidad y la posibilidad de poder organizarse aparecen como un elemento común en el relato de los entrevistados, a pesar de sus diferencias en tanto a la forma en la cual trabajan y enmarcan la actividad, apareciendo como un elemento relevante en su decisión de comenzar a trabajar en la aplicación. Esto coincide con otras investigaciones similares respecto a trabajadores de plataformas de transporte (MALIN & CHANDLER, 2017, BERGER, BENEDIKT, LEVIN & RAO, 2019). Para algunos, como Sujeto 1, esto tenía que ver con la manera en la cual se enmarca la plataforma como un ingreso suplementario que, en el caso particular del entrevistado, considera además similar a un trabajo temporal mientras logra mejorar su condición socioeconómica. Por otro lado, para Sujeto 6, Sujeto 3 y Sujeto 4, la flexibilidad de jornada les permitiría pasar tiempo con sus familias en su rol de cuidadoras principales. Sin embargo, para estas últimas el aumento de conductores trabajando en la plataforma y la reducción en rentabilidad de la plataforma tendría por consecuencia una reducción en su capacidad de predecir sus ganancias por hora, así como aumentar las horas que trabajan en la plataforma.

Este sería un elemento en común en los relatos de los conductores afiliados a ACUA, en la cual la plataforma tendría 2 tiempos: uno, anterior al 2016, donde la plataforma era rentable e invitaba a una mayor inversión de los conductores, y otro posterior en el cual la plataforma aumentaría su comisión, permitiría el ingreso de más conductores y cambiaría los modos de pagos posibles en la plataforma. La figura del pago en efectivo es resaltada como algo que incrementa el riesgo a que los conductores son sometidos tanto financieramente, ya que deben pagarle a la plataforma la comisión y pueden ser desactivados de la plataforma de no hacerlo además del riesgo físico, en tanto que, como fue mencionado anteriormente, pueden ser asaltados.

En otra arista, la flexibilidad horaria también aparece como un reflejo de las preferencias mismas de los conductores. Por ejemplo, para Sujeto 5, persona no binaria, 30 años, que se dedicó a conducir mientras estaba entre empleos y que no pertenece a ninguna asociación, esta flexibilidad coincidiría en la manera en que este se concibe como trabajador y la autonomía que busca en otros empleos. Al respecto menciona:

No sé, creí que el tiempo, o sea como la flexibilidad horaria, a mí no me gusta mucho el tema de las oficinas, de los horarios fijos, de entrar a las 8 de la mañana y salir a las 6 de la tarde. Me carga, entonces, para poder organizarme con mis propias cosas dije, Uber me permite elegir mis propios tiempos y en qué momento, cuántas horas a la semana dedicarle, qué se yo... (Sujeto 5, 16:6)

En este sentido, la búsqueda por un horario flexible se extiende más allá del trabajo en la plataforma, enmarcándose en una característica de la manera en que el Sujeto 5 se piensa como trabajador. En este sentido, esto posee ciertas similitudes con la caracterización que ofrece Perilleux (2008) sobre la subjetividad del trabajador flexible, en tanto que este aparece como un sujeto en movimiento constante que trabaja alrededor de metas y debe estar gestionando y mejorándose a sí mismo de manera constante. Para el autor, esto se debe a la necesidad del trabajador flexible de aumentar sus competencias y, por lo tanto, su empleabilidad. Este tipo de trabajador recuerda al “gañán” y a la “abandonada” de la colonia, que dan origen a un nuevo tipo de trabajadores. Así, durante la segunda mitad del siglo XIX, en Chile se inició un proceso de descampesinización cuyo ícono fue el “peón-gañán”, hijo de peón de hacienda, que es expulsado o abandona la misma, quien prestaba servicios temporales como agricultor y/o ganadero (ARAYA, 1997, p. 11), y a “las abandonadas”, mujeres solas que llegaban desde los campos a asentarse en la periferia de las ciudades (SALAZAR, 1992, p. 73), gañanes y abandonadas dan formación al proletariado industrial.

Esta noción de la autogestión y mejora aparece asociada en el discurso de varios conductores a la inversión en los vehículos que utilizan para trabajar en la plataforma de manera explícita. Por ejemplo, tanto Sujeto 4 como Sujeto 3, que comenzaron a conducir en la plataforma arrendando autos, enmarcan la elección de comprar un auto como una manera de obtener mayor control de sus horas de trabajo, y que Sujeto 4 específicamente enmarca dentro de un “superarse” (Sujeto 4, 20:7). Así mismo, los conductores de ACUA mencionan la noción de que sus ganancias debiesen ser suficientes para “mantener su patrimonio”, lo que no solo implicaría mantener una calidad de vida similar, sino que también poder mantener el auto, los permisos asociados y la devaluación del vehículo. En particular, para Sujeto 2, esto también incluía la posibilidad de “mejorar el servicio” reemplazando los autos, con el horizonte de una eventual transición a autos eléctricos.

Para Sujeto 2, este mantenimiento del “patrimonio” requeriría que los conductores estén conscientes de los gastos diarios incurridos, considerando en ello los costos de depreciación de sus autos, cosa que, según ella “no todos los conductores hacen”. Este elemento de autogestión y de diferenciación respecto a conductores que no calculan sus gastos, también aparece en el discurso de conductores no-afiliados. Por ejemplo, Sujeto 6, 37 años, mujer, conductora a tiempo completo desde hace 3 años y que ahora vive fuera de la región metropolitana, “dado que fuera de la ciudad hay mejor calidad de vida”, ahora solo conduce en Santiago durante los fines de semana, esta entrevistada no pertenece a ninguna asociación, y al hablar de la estabilidad de sus ingresos señala:

Osea, uno tiene que organizarse en cuántas horas trabaja al día para saber más o menos cuánto va a ganar. Si uno trabaja una hora diaria no va a poder hacer un sueldo, no vas a poder hacerte un sueldo para el mes, pero si uno se organiza y trabaja los horarios laborales y los días que trabaja para hacerse un sueldo y tiene que ir viendo lo que gasta en el auto también y es cosa de organizarse en ese sentido. (Sujeto 6, 114:4)

En esta cita se puede observar cómo la noción de ser “ordenado”, “esforzado” y “responsabilidad individual” aparecen dimensiones prominentes sobre la forma en la cual los conductores deberían manejar su propio tiempo para mitigar los efectos de la inestabilidad de la plataforma. Esto puede ser leído como la producción de una “ética de trabajo” y parte de un régimen ético-político (ROSE, 1999) más amplio, en el cual la responsabilidad del trabajo es individual y no colectiva, por lo tanto, aquellos que no pueden manejar sus finanzas o poner las suficientes horas de trabajo se “merecerían” su incapacidad de producir un “salario”. Rose (1999) acuña el término ético-política para describir una tercera vía para crear y gobernar al sujeto, mientras el poder disciplinar se enfocaría en volver a los individuos dóciles y normalizarlos y el biopoder trabaja con un cuerpo colectivo, la ético-política se enfoca en la relación del sujeto consigo mismo y sus obligaciones con los demás. El autor se enfoca en la aplicación de la ético-política en estados neoliberales como una manera de gobernar y producir individuos más eficientes y productivos a través de políticas de intervención individual con el fin de crear una “ética de trabajo”. Para Rose (1999) estos procesos vendrían acompañados de “tecnologías del yo”, tomadas del aparataje teórico foucaultiano tardío (KARAKAYALI, KOSTEM & GALIP, 2018) como modos en que el sujeto determina tomar ciertas acciones, poniendo el foco no en las acciones mismas, sino en la racionalidad aplicada y la manera de pensarse a sí mismo que estas requieren. Esto aparece reflejado en algunas de las técnicas que los conductores describen respecto a la manera en la cual manejan su tiempo en la plataforma. Por ejemplo, mientras Sujeto 5 trabajaba en la plataforma, intentaba manejar el mayor tiempo posible mientras monitorea su nivel de cansancio, tomando descansos cuando “fuese posible”. Este modo de operación requiere una conceptualización particular tanto de la jornada de trabajo, al modo de enmarcarse así mismo y las necesidades biológicas propias.

Es importante notar que la distinción respecto al salario no fue mencionada por los conductores que actualmente estaban trabajando a tiempo completo en Santiago, no obstante sí fue señalado por conductores a tiempo completo que habían dejado la ciudad, que habían dejado de conducir o que solo estaban trabajando part-time. En el caso de los Sujetos 4 y 3, las estrategias anteriormente mencionadas ya no estaban funcionando, y se estaban volviendo fuertemente desmotivantes, así por ejemplo, el Sujeto 4 al referirse a la opinión de su familia respecto a su trabajo plantea que:

S4: Al principio estaban felices. Hoy día me pregunto ¿Por qué no te buscas otra pega?.

E: Uhum. ¿Por qué?

S4: Porque estamos más pobres que antes, antes por lo menos no tenía ni deudas, hoy las tengo, y he vivido estrés. Vivo estrés, porque a veces da rabia poh, llegar no se a las 6 de la mañana, habiendo hecho 28 lucas, eh no, pa eso no salir poh.” (Sujeto 4, 79:7)

Para Sujeto 4 la reducción en sus ganancias se vuelve una reducción explícita en su calidad de vida, y una fuente constante de frustración debido a que vuelven su jornada laboral algo que “no vale la pena hacer”. Por otro lado, tanto Sujeto 4 como el Sujeto 2 explícitamente describen esta situación como precarización laboral, término que, si bien fue mencionado por otros conductores, principalmente se refiere al riesgo, la carencia de protecciones laborales y un contrato. En este sentido, si bien las dimensiones etho-políticas siguen estando de algún modo presentes en el discurso, estas aparecen ancladas más en el pasado de la plataforma y con una relevancia disminuida frente a la relación antagónica que se construye con Uber como compañía.

Relación con los pasajeros

Por otro lado, si en las categorías anteriores el foco está puesto en las condiciones laborales y en la forma en la que los conductores lidian con estas, dichas condiciones no ocupan un rol central en el modo en que los conductores constituyen la actividad de conducir en sí o su rol en la misma. Respecto a esto, la relación con los pasajeros, y las disposiciones personales de los conductores con los mismos, aparecen como un elemento articulador tanto sobre cómo los entrevistados se piensan a sí mismo y a otros conductores.

En esta línea, los entrevistados mencionan disfrutar conducir y la relación con los pasajeros como uno de los elementos centrales de aquello que les gusta de la actividad y/o parte de su motivación para empezar a trabajar en la plataforma. Esto coincide con la caracterización que hacen Malin y Chandler (2017) del modo en el que conductores de Uber y Lyft de Pittsburg construyen su actividad, en tanto varios de estos mencionan el conducir e interactuar con sus pasajeros como una actividad recreativa. En este sentido, los autores argumentan que este aspecto de la actividad podría ser leído desde el prisma del “*playbour*”, entendiendo este, desde Küklich (2005) como actividades en las cuales la barrera entre el recreo y el trabajo aparecen difuminadas. Esto implica que los conductores hacen lo que hacen para ganar dinero, pero también porque sienten placer por hacerlo, es decir, no ven su propia precarización o ven el lado positivo de la misma, lo cual puede por tanto ser un mecanismo de defensa o una realidad donde disfrutan lo que hacen y no les importa que la recompensa monetaria no sea tan alta, porque la recompensa psicológica si lo es o, utilizan la negación como mecanismo para sublimar la precarización y así poder seguir trabajando en condiciones de precariedad. Respecto a lo anterior el Sujeto 5, menciona:

(...) Y tal vez porque soy una persona buena para hablar entonces como que converso mucho con, con la gente que conozco, hablo varios idiomas también entonces cuando habían turistas les hablaba en inglés o en francés, cuando hay gente que hablaba solo español me contaba sus dramas, yo los escucho bien, como que tengo el lado de la empatía bien desarrollado entonces, como que no se me hacía fome (aburrido), se me hacía super ameno (Sujeto 5, 16:6).

Para Sujeto 5, su relación con los pasajeros no aparece enmarcada de manera exclusivamente placentera, sino que también algo que se relaciona tanto a sus habilidades personales, como la empatía o el hablar varios idiomas, así como por su inclinación a escuchar. Esto aparece repetido por varios de los entrevistados, en tanto atribuyen su “buena relación” con los pasajeros a una disposición general hacia la conversación. Así mismo, los conductores enmarcan las acciones que toman para mejorar la experiencia de sus pasajeros, por ejemplo, limpiando su auto de manera regular, como motivadas por sus características personales o parte de habilidades que ya poseen, en vez de ser parte del trabajo en sí o parte de las demandas de la compañía o la plataforma. Esto puede ser leído desde el prisma del trabajo emocional, de acuerdo con Vincent (2011), puede ser entendido como la gestión activa de las expresiones físicas y emotivas del trabajador, sus colegas y los clientes, alrededor de las reglas determinadas por el empleador.

Es importante añadir que Uber como compañía, contempla elementos concretos de reforzamiento, como el puntaje del conductor, o los consejos que la compañía provee para mejorar el servicio. Sin embargo, no fueron elementos mencionados entre los motivos para cambiar el trato hacia los pasajeros. La mayoría de los conductores consideran que el puntaje en sí mismo es irrelevante y para algunos solo toma alguna importancia como reflejo del buen trabajo que consideran que hacen y que harían de todos modos si el puntaje no estuviera presente. En este

sentido, los conductores estarían enmarcando su actividad, no desde el trabajo emocional, sino, siguiendo la distinción que hace Vincent (2011) como labor emocional en tanto este sería aquel que se da en espacios que no están siendo gestionados, donde los trabajadores pueden “ser ellos mismos” y crear vínculos emocionales según deseen. Sin embargo, de acuerdo con Gandini (2019), este no sería el caso, la actividad emocional de los conductores sería explícitamente gestionada a través del puntaje en la plataforma, siendo este una manera de monitorear, visualizar y cuantificar el tipo de relaciones que ya se daban en otros rubros de transporte, facilitando la gestión de la confianza hacia la plataforma.

De este modo, los conductores están siendo explícitamente gestionados y monitoreados, a pesar de que este monitoreo y gestión permanente de su conducta no sea consciente o al menos no planteado discursivamente por los conductores entrevistados. Además, esto no necesariamente se traduce a una falta de preocupación por los puntajes en la práctica, en tanto los conductores recuerdan sus puntajes con facilidad en las entrevistas y se quejan o dudan sobre los puntajes negativos que han recibido. Así, el Sujeto 2 por ejemplo, atribuye la falta de interés de los conductores a la falta de incentivos para mantener un buen puntaje que están presentes en otros países. Sin embargo, el puntaje también juega un rol en la evaluación del riesgo, en tanto los entrevistados mencionan utilizar el puntaje de los pasajeros como una manera de evaluar si una cuenta es falsa o si el pasajero es confiable y mencionan que los pasajeros también realizan operaciones similares. La gestión y monitoreo entonces es transformada desde una acción de disciplinamiento conductual a una situación que permite “seguridad”, transando entonces “libertad” por “seguridad” inconscientemente.

Esto se podría relacionar con el discurso general alrededor respecto a los puntajes de la *sharing economy*. Cockayne (2016), estudiando el sector de medios digitales de San Francisco, describe la manera en que las interacciones sociales en la plataforma son construidas, no a modo de un intercambio laboral, sino que como un espacio de interacción social más allá de las barreras sociales, en la cual los puntajes se relacionan con la manufactura de la confianza y reciprocidad necesaria para crear estos espacios. Sin embargo, a pesar de que los entrevistados no mencionan romper barreras sociales, la noción del viaje como un espacio de interacción social aparece internalizada en la parte de la motivación intrínseca para conducir. Sin embargo, esto implica una distinción crucial entre el discurso descrito por Cockayne (2016) y cómo los conductores se construyen a sí mismos. Mientras que uno presenta la interacción social como un producto del diseño de la plataforma, el otro lo enmarca en algo proveniente de los mismos conductores, tanto por sus habilidades e intereses, y que no tendría que ver con las demandas mismas del trabajo.

En esta línea, algunos entrevistados añaden una dimensión ética a su interacción con los pasajeros, lo cual también aparece mencionado en la caracterización que Malin y Chandler (2017) hacen de los conductores de Pittsburgh, en tanto también enmarcan su relación con sus pasajeros como una manera de “hacer una diferencia”. En este sentido, el Sujeto 1 señala:

Lo único de lo que yo que me preocupo es de mantener mi auto ordenado, limpio, eh, ser amable, sin pasar a llevar a nadie y ser patudo. Ser cordial más que nada y cuidar la gente que llevo porque mi familia también usa Uber, entonces me gustaría que, me gusta, y me gustaría que, como yo cuido a la gente que llevo, otra persona Uber cuide a mi familia en el minuto que lo llegase a tomar. No sé, lo veo como uno más de la familia y lo cuido harto y soy bien prudente al tema de manejar. Y yo creo que eso va en la buena calificación porque de hecho tengo una buena calificación.” (Sujeto 1, 52:1)

Aquí, Sujeto 1 enfatiza que para él existe una dimensión de reciprocidad en la relación con los pasajeros. En el caso del entrevistado, esta aparece centrada en la idea de tratar a los pasajeros como si fueran parte de su familia, en tanto los miembros de ésta también usan Uber y Sujeto 1 desea que otros conductores la traten como él trata a sus pasajeros. En particular se centra en la idea de ser cauteloso y asegurarse de garantizar la seguridad de los pasajeros. De forma similar, Sujeto 3 indica que, ocasionalmente, toma precauciones para asegurarse de que sus pasajeros se sientan más seguros y cómodos, por ejemplo esperar a que entren a sus hogares antes de emprender la marcha. En este sentido, algunos de los aspectos sobre esta dimensión ética se relacionan con la construcción del riesgo que fue explorada anteriormente. Es decir, hay una percepción de que conduciendo para la plataforma, no solo se gana dinero y se realiza una actividad agradable, sino que además se presta un servicio a la comunidad, todo esto pone en segundo plano la precariedad en la que se desempeña la labor.

Por otro lado, algunos de los entrevistados como Sujeto 1, añaden que también existe otra dimensión relacionada con la calidad del servicio y la retención de los pasajeros en la plataforma. Al respecto el Sujeto 5, señala:

(...)Si yo voy a un servicio médico de salud, de transporte, un restaurant, lo que sea, considero que el usuario tiene que tener una experiencia grata y que uno usa una aplicación o algún servicio porque tiene una necesidad que requiere ser cubierta y la idea es que la experiencia sea lo más placentera posible. De esa manera retienes al usuario y haces que vuelva y que te recomiende y es agradable que te traten bien. Es mi percepción como de la vida en el fondo. (Sujeto 5, 115:6)

Esta idea de proveer un buen servicio para retener usuarios también es mencionada por los Sujetos 1 y 2, y de algún modo presenta el entendimiento explícito de que su relación con los pasajeros es una forma de trabajo que es rentable para la compañía. Aunque, a diferencia de Sujeto 5 que parece tratar este “buen servicio” como una característica personal e internalizando los elementos ethopolíticos de aquel discurso de mercado, tanto el Sujeto 1 como el Sujeto 2 lo enmarcan dentro de lo que es el servicio y otras personas, debieran realizar, y no un motivo por el cual ellos formarían sus relaciones particulares con los pasajeros. Esto último apareció como un elemento utilizado para generar una distinción con el gremio de taxistas y los nuevos conductores.

En el caso del gremio de taxistas, para el Sujeto 5 y el Sujeto 1, esto aparece mencionado dentro de las razones principales por las cuales estos estaban perdiendo su proporción del mercado, en tanto para los dos entrevistados, los pasajeros preferirían Uber en contraste con el maltrato y falta de interés que atribuyen a los taxistas. Esto, en cierto grado, podría tener que ver con intentar deslegitimar la agresión que los conductores de Uber recibirían de los mismos, así como permitiendo la construcción de un “otro” en oposición al cual producir una identidad colectiva de conductor de Uber. Por otro lado, los conductores de ACUA Chile, y otros no afiliados como Sujeto 5, también crean un nuevo “otro” en la figura de los nuevos conductores. Por ejemplo, Sujeto 2 describe a los conductores de Uber como:

En lo personal, acá hay gente calificada, vino gente que ha trabajado de gerencia en empresas o de jefe de ventas profesores no, muy buenas personas que al principio entraron a este tipo de negocio dando un excelente servicio, una excelente experiencia, porque en el fondo los pasajeros viven una experiencia, nosotros no solamente por la calidad de los vehículos si no por el trato que uno le da, las conversaciones que uno tiene con la gente, pero esta gente, eh, como te digo, ha empezado a disminuir su actividad (...) (Sujeto 2, 36:3).

En este fragmento, Sujeto 2 enfatiza varios elementos diferentes, ya sea la anteriormente descrita relación con los pasajeros, o elementos tanto de clase y edad, que reflejan su experiencia como un profesional retirado y construyen un perfil claro de conductores de clase media cerca de jubilarse. Sin embargo, para Sujeto 2, este tipo de conductores comienza a retirarse debido a los cambios en la plataforma. En este sentido, otra figura de conductor aparece para reemplazar y competir con estos conductores viejos, son los “nuevos conductores”, los “otros”. Así el Sujeto 4 plantea:

E: Uhum, bueno, y, ¿cómo describirías que son los conductores de Uber en general?

S4: Han entrado muchos flaites, mucho picante, con cara que yo no me subiría ni a palos. Y está lleno de venezolanos con cuentas falsas, entonces, poh nos han echado a perder la imagen. Porque son los que drogan, son los que roban, son los que toquetean a las niñas (...) (Sujeto 4, 112:7).

Aquí, los elementos de clase, raza y nacionalidad son invocados de manera concreta y sirven para marcar distinciones entre los conductores antiguos, que se caracterizan por provenir de las partes más adineradas de la ciudad y con vehículos más caros; y los “nuevos conductores”, los cuales serían más pobres, descorteses e involucrados en crímenes y, como se mencionó anteriormente, para los entrevistados de ACUA, uno de los motivos por los cuales bajó su rentabilidad, dado el aumento en la competencia. En este sentido, al menos para los entrevistados de ACUA, la presencia de estos nuevos conductores se construiría como perjudicial para ellos y uno de los fundamentos para establecer una distinción y por tanto concebirlos como “otros”. Por otro lado, esta diferencia es enmarcada discursivamente también, en la falta de los mandatos ethopolíticos de trabajo emocional que son mencionados como un elemento común entre conductores.

En esta línea, los conductores más aislados como Sujeto 1 no hacen estas distinciones entre conductores, en tanto mencionan no conocer lo suficiente, e incluso su caracterización general aparece como vaga. Por ejemplo, al ser interrogado respecto a la existencia de una “identidad de conductor” y sobre la posibilidad de relacionarse con otros conductores menciona:

Ehm, sí, mira, eh, sí, sí podría ser, sí podría ser, porque, siento que la mayoría de la gente que maneja Uber es como, es tranquila, es amable, y podría haber un, un lazo, o generar algo. (Sujeto 1, 128:1)

De este modo, más allá de la vaguedad y reticencia, los conductores de Uber son enmarcados a través de esta diferencia con un “otro” hostil con los pasajeros. Así mismo, como se puede inferir de citas anteriores, las nociones de “quietud y “gentileza” parecen tener un componente de clase y estar atadas a una noción más amplia de identidad de conductor y los componentes éticos que esta implica.

Agencia

Juntando lo anteriormente mencionado, los entrevistados construyen sus condiciones de empleo, no como una práctica de emprendimiento, ni como una forma de empleo tradicional, sino como algo más cercano a la noción de “*hustle*” (RAVENELLE, 2018) u otras formas de empleo informal donde Uber no parece estar interesado en los conductores mientras estos sigan trabajando y pagando lo que deben. Aun así, se presentan explícitamente varios mandatos ethopolíticos relacionados con el emprendimiento alrededor del manejo del tiempo, la inversión en sí mismo y finanzas generales. Sin embargo, estos mandatos aparecen mediados por condiciones de

precariedad, que, en el caso de varios entrevistados, son atribuidas directamente a Uber. En este sentido, la figura del contrato aparece como un modo de mitigar esos elementos y estabilizar las condiciones de trabajo. Por otro lado, cuando se habla de la actividad misma, el foco aparece puesto en la relación con los pasajeros y el modo en que los conductores la consideran un reflejo de sí mismos, obviando las dimensiones de gestión y labor que suceden en este espacio, siendo otra vez esta dimensión relacionada con mandatos ethopolíticos respecto a cómo debiesen funcionar en tanto personas y trabajadores. Esto aparece como un foco individualizado y atomizado que permite articular distinciones entre conductores nuevos y viejos, así como con el gremio de taxistas y otros tipos de alteridad.

En este sentido, para los entrevistados, la mayoría de sus áreas de trabajo, así como las decisiones que estas conllevan, son enmarcadas como decisiones que individualmente toman o que deberían tomar, con un elemento de precariedad o riesgo que hace que estas decisiones se vuelvan intolerables, pero de cierto modo, siguen perteneciendo a los mismos conductores. Esto cuadra con descripciones más amplias respecto a las narrativas utilizadas por trabajadores flexibles en Chile. Soto y Gaete (2013) argumentan que estas narrativas pueden ser caracterizadas de tres maneras, cada una usualmente atada a un tipo de trabajo flexible: La primera de ellas es denominada “testimonial”, la que aparecería asociada al trabajo precario extractivo, se enfocaría en la capacidad del sujeto de soportar las fuertes demandas del trabajo y la adversidad; la segunda es denominada “proyectiva”, y se relacionaría con el sector de servicio, y tendría que ver con la capacidad de adaptarse a un rol así como los logros laborales que se han obtenido; y por último “carácter”, que se asociaría al trabajo independiente, tendría que ver con la construcción del trabajador como autónomo y con varias competencias que se usarían para ser “auténtico” consigo mismo. Teniendo esto en mente, la descripción de los conductores sobre su trabajo y sobre ellos como trabajadores tiene ciertos elementos en común con las narrativas Proyectivas y de Carácter, con los elementos de precariedad, riesgo y explotación teniendo algo de cercanía a las narrativas Testimoniales, en tanto no son tomadas ni toleradas voluntariamente. Además, Soto y Gaete (2013) argumentan que todas estas narrativas se centran en un sujeto autónomo que, particularmente en las dos últimas, está preocupado de que su trabajo refleje una versión “auténtica” de sí mismos, que tendría como consecuencia una reducción del rol que sus condiciones de trabajo tendrían en la actividad en tanto esta es entendida como un reflejo del sí.

De este modo, y volviendo al concepto de subjetividad, es importante notar que los conceptos de agencia y libertad, es decir aquello que se considera como las decisiones propias del sujeto, son un producto histórico, y, en el caso de la modernidad, de acuerdo a Rose (1999), aparecen como un foco de gobierno en el cual los sujetos necesitan ser dirigidos a ciertos modos de ser libres a través de varias prácticas y tecnologías del yo. En este sentido, la atribución de ciertas decisiones y acciones como propias aparece, también, como un espacio de gobierno y en este caso, como parte de la gestión de la subjetividad de cierto tipo de trabajador.

En particular, este oscurecimiento de las condiciones laborales, así como el aparato de la gestión también aparece reflejado en los relatos de los entrevistados, en tanto esta, sea algoritmos o no, es desvalorada o incluso omitida por estos. Esto aparece como contraste con el foco que otras investigaciones han puesto en estos elementos. Por ejemplo, Rosenblat y Stark (2016) se enfocan en el nivel de control que permite ejercer el diseño de la plataforma y como los conductores deben lidiar con la disparidad de poder e información que esto causa. Si bien, estos elementos fueron mencionados por algunos de los conductores, estos fueron mencionados de manera breve o explícitamente atribuidos a la falta de legislación y el deseo de la compañía de explotarlos y no centrados en la misma plataforma ni tomaba un rol central en cómo enmarcar

la actividad. En la misma línea, Lee et al (2015) y Mohlmann y Zalmanson (2017) describen las asimetrías informacionales diseñadas en la plataforma y las prácticas que los conductores usan para mitigarlas, pero otra vez, el enfoque está puesto en la transparencia de los sistemas y los niveles de interacción humana, los cuales no fueron mencionados de manera prominente por los entrevistados.

Esto no quiere decir que las prácticas descritas por los autores no ocurran, siendo de hecho varias de estas mencionadas por los conductores, indicando que interactúan con la plataforma de manera similar, pero el relato de estos disminuye su importancia y pone el foco en otros elementos. Esta diferencia puede deberse a un enfoque y metodología distinta a estas investigaciones, en tanto el foco de esta investigación no estuvo puesto en las prácticas concretas y en la materialidad de los conductores, sino en lo que estos decían sobre estas. Por ejemplo, Gopi (2018) describe tanto las condiciones materiales de explotación y precariedad de los conductores, así como las estrategias que estos usan para re-empoderarse frente a la plataforma, pero el foco no está puesto en cómo los conductores enmarcan estas estrategias o el efecto que tienen en el modo en que se piensan a sí mismos.

Esto coincide con la caracterización que Malin y Chandler (2017) hacen de conductores de Uber y Lyft en Pittsburg, donde acuñan el término “*splintering precarity*” para referirse a la dualidad en la que sus entrevistados enmarcan el trabajar en estas plataformas, en tanto este aparece como un trabajo deseable y placentero, en el cual valoran la flexibilidad que este tiene, así como la noción de que este aumenta la seguridad de sus pasajeros, mientras que al mismo tiempo también son sujetos a una incertidumbre constante respecto a sus ganancias y seguridad debido a sus condiciones laborales. De este modo, los conductores de Pittsburg y los entrevistados presentan similitudes relevantes en tanto como enmarcan su relación con los pasajeros y su relación con la flexibilidad, así como con la incertidumbre que provoca trabajar en estas plataformas. Sin embargo, como se mencionó, este aparece evaluado como un trabajo deseable y placentero, donde la incertidumbre aparece de cierto modo separada de la actividad en general, mientras que, para los entrevistados, esta incertidumbre toma un rol central en cómo piensan el trabajo y aquellos elementos “éticos” o “placenteros” aparecen como atribuidos al conductor mismo y no al trabajo. Así mismo, los conductores de Pittsburg parecen tomar de modo explícito la categoría de “trabajador independiente”, que no sería el caso con los entrevistados.

En este sentido, respecto a lo que se refiere a cómo se encuadra la actividad gremial de los conductores sindicalizados, esta difiere de manera importante, en tanto, Gopi (2018) describe la actividad como principalmente centrada en “*underpayment*” y problemas de clasificación, la cual dependerá de argumentos respecto al nivel de control que la empresa efectivamente ejerce. Por otro lado, para los entrevistados, el nivel de control de la empresa, o la clasificación correcta, no aparece como una preocupación central, aunque si juega un rol cuando se enmarca a Uber como una empresa deshonesto, sino que el foco está en la falta de protección, la reducción de las ganancias y otros problemas materiales, para los cuales la clasificación podría tener un rol estratégico pero no primario, y que serían las responsables de la pérdida de agencia, y no los algoritmos o la misma plataforma. Aunque estas diferencias también podrían explicarse en que el foco de las disputas respecto a Uber en EE.UU. se asociaría al poder judicial mientras que en Chile se enfocaría en el poder legislativo.

Sin embargo, este foco en las condiciones materiales y la construcción de la agencia de los conductores permite plantear la hipótesis de que, a pesar de la negación explícita de los términos que Uber utiliza para describir a los conductores, estas se prestan para aceptar implícitamente

elementos importantes de como categorías como socio o emprendedor se construyen, y que, si las condiciones materiales fueran mejores, podrían llegar incluso a aceptar completamente estos términos. Aunque, es importante entender que los procesos de subjetivación no son unidimensionales o unidireccionales, sino que tanto Uber como los conductores están insertos en un contexto más amplio con sus propias directivas y conflictos. Como lo pone Deleuze (1990), la red heterogénea que produce al sujeto tiene muchas direccionalidades contrarias y estos puntos de tensión serán áreas de escape y reformulación. Por lo tanto, las mismas categorías que se producen a través de esta relación, y que permiten oscurecer ciertas prácticas de gestión y control, se pueden traducir en que los prospectivos conductores estén dispuestos a ignorar o subvertir esas directivas o incluso, como en el caso de Sujeto 3, utiliza estas categorías para expresar hostilidad hacia la expansión de la gestión hacia “otros”.

Conclusión

A modo de síntesis, las aplicaciones de transporte, y otras formas de empleo vinculadas a la *gig economy*, han sido parte de debates constantes en círculos académicos, uno de estos es la precarización de los conductores, condiciones de empleo y relaciones laborales que se producen en estas plataformas. Utilizando el concepto de empresario del sí, en este texto se examinó la manera en la que los conductores de Uber de Santiago de Chile construyen sus condiciones laborales y se conciben a sí mismos como trabajadores dentro de la plataforma. Los entrevistados, se construyen como sujetos con un alto nivel de autonomía que aparece restringida por Uber como empresa a través de las decisiones que la empresa toma en la plataforma misma. Sin embargo, estas restricciones aparecen enmarcadas dentro de una desviación del funcionamiento “anterior” de la plataforma que es idealizada como “mejor”. En este sentido, los conductores utilizan varias narrativas cercanas a la concepción tradicional de emprendimiento, sin embargo, rechazan el término en tanto consideran que las condiciones materiales y relaciones de poder en las que están envueltos no permiten utilizar el término. Así mismo, la identidad de conductor de Uber se articula alrededor de la interacción con los pasajeros, en la cual se reduciendo e incluso omitiendo el rol que varios elementos de la plataforma tienen en esta relación como el puntaje y los comentarios posibles de realizar por parte del pasajero.

En este sentido, esto difiere de la caracterización y énfasis que autores como Gopi (2018) o Lee et al. (2015), que ponen en el sustento tecnológico de la plataforma. Esta distinción puede deberse tanto a diferencias metodológicas como teóricas en las que se enmarca esta investigación, o puede efectivamente deberse a diferencias culturales entre los objetos de estudio, hipótesis que más llama la atención de los autores de este texto. Se requeriría un estudio comparativo para obtener más información al respecto. Así mismo, las diferencias entre grupos de conductores no pudieron ser propiamente exploradas dado las limitaciones muestrales, así como el diseño de investigación, esta podría ser un área de estudio relevante para comprender las dinámicas y posibles antagonismos que se producen en estas plataformas entre conductores sindicalizados y no sindicalizados, por ejemplo. Asimismo, el rol que el género, la raza y clase toman en el trabajo de plataformas también debe ser tomado en cuenta en investigaciones futuras (HUA & RAY, 2017), así como las divisiones que se dan en la experiencia de la precariedad dependiendo de estas variables (MALIN & CHANDLER, 2017). Por otro lado, considerando las particularidades del caso chileno anteriormente mencionadas, también podría ser relevante considerar cómo varía el fenómeno en otras plataformas de transporte y de la *gig economy* en general, y a que se podría atribuir las posibles diferencias.

De todos modos, este texto se presta como parte de un cuerpo de literatura emergente respecto a la *gig economy* y los cambios en la naturaleza del trabajo en la última década en América Latina, al igual que la descripción que hacen Hidalgo y Valencia (2019) sobre Uber Eats y Glovo en Quito, o los efectos que Uber ha tenido en los comportamientos de sus usuarios y el tránsito vial (LAGOS, MUÑOZ & ZULEHNER, 2019; TIRACHINI & RÍO, 2019). En particular, el foco en los trabajadores de la *gig economy* entienden su condición y prácticas puede servir para entender los espacios de tensión y discontinuidad que se producen en sus relaciones laborales, así como en los regímenes discursivos más amplios en los que están insertos. En el caso particular de Chile, el discurso alrededor el trabajo flexible y el emprendimiento parece delinear el área de aquello que es tolerable, y entender el cómo se produce esta delimitación y sus puntos de tensión puede ser crucial para entender la forma en que el trabajo de aplicaciones penetrara en la sociedad chilena transformando la precarización laboral en el imaginario social en trabajo flexible o emprendimiento.

Referencias

- ABÍLIO, L. C. The very modern and precarious ‘independent worker’: Contemporary forms of labour exploitation, control and organisation. **The 35th International Labour Process Conference, 2017**. Disponible en encurtador.com.br/jrKZ1
- ALOISI, A. Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of “on-demand/gig economy” platforms. **Comparative Labor Law&PolicyJournal**, 37, 3, pp. 653-690. 2016. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2637485>.
- ARAYA, A. . Trabajo y Mano de Obra en el Valle Central de Chile en el Siglo XVIII: Un acercamiento desde el problema de la vagancia. **Última Década**, 6, 120, 1997.
- ARAVENA, A. La recuperación de los estudios laborales en Chile (1990-2014) In E. Toledo. (Ed) **Los estudios laborales en América Latina: Orígenes, desarrollo y perspectiva**. Iztapalapa: Siglo 21, 2014.
- BERGER, T., BENEDIKT, C., Levin, G., & Rao, S. Uber Happy? Work and Well-being in the “Gig Economy”. **Economic Policy**, 2019. . <https://doi.org/10.1093/epolic/eiz007>.
- BRAVO, F. . **Uber y la regulación del transporte público y privado de pasajeros en Chile. Parte 1: La miradasancionatoria** [Uber and the Regulation of Public and Private Individual Transport in Chile. Part 1: The Enforcement Outlook]. Manuscript in Preparation. 2016a. Disponible en: <https://papers.ssrn.com/abstract=2780274>.
- BRAVO, F. **Uber Y La Regulación Del Transporte Público Y Privado De Pasajeros En Chile. Parte 2: Una Mirada Regulatoria**. [Uber and the Regulation of Public and Private Individual Transport in Chile. Part 2: The Regulatory Outlook]. Manuscript in Preparation. (2016b) Disponible en: <https://papers.ssrn.com/abstract=2792361>.
- BRAVO, F. . Reclamaciones de Consumidores Contra Empresas Transnacionales Peer-to-peer: El Caso de los Términos y Condiciones de Uber en América Latina [Complaints of Consumers Against Transnational Peer-to-Peer Companies: The Case of Uber’s Terms and Conditions in Latin America]. Manuscript in Preparation. 2018 Disponible en: <https://papers.ssrn.com/abstract=3200576>.
- BOEGENHOLD, D., KLINGLMAIR, R. & KANDUTSCH, F. . Solo Self-Employment, Human Capital and Hybrid Labour in the Gig Economy. **Foresight and STI Governance Foresight-Russia till** No. 3/2015, 11, 4, 2017, pp. 23-32. Disponible en: <https://ideas.repec.org/a/hig/fsight/v11y2017i4p23-32.html>.

BONCIU, F. Impact of the sharing economy on the labor market. **Romanian Economic and Business Review**, 11, (2), 43. 2016 Disponible en: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/rau/journal/SU16/REBE-SU16-A4.pdf>.

BRINKMAN, S. The Interview. En DENZIN, N., & LINCOLN, Y. (Eds). **The SAGE Handbook of Qualitative Research**, Fifth Edition, Los Angeles: SAGE. pp. 997-1038, 2018.

CALO, R. & ROSENBLAT, A.. The Taking Economy: Uber, Information, and Power. **Columbia Law Review**, 117, 2017. doi:10.2139/ssrn.2929643.

CAPPLATAM. Contra proyecto de Ley Uber Chile: Firman acuerdo taxistas y conductores. [Against the Uber Law Chile: Taxis and drivers firm an agreement].. (21 de marzo, 2019. Disponible en: <https://capplatam.com/proyecto-de-ley-uber-chile/>.

CHAMBERLAIN, J. . Grounded Theory Analysis. En **Understanding Criminological Research: A Guide to Data Analysis**, 2013, Londres: SAGE Publications., 2013;

CNP. **Tecnologías disruptivas de plataformas digitales**. Capítulo 3: Plataformas de Transporte. 2018. Disponible en: <https://www.comisiondeproductividad.cl/2018/04/tecnologias-disruptivas-regulacion-de-plataformas-digitales/>.

COCKAYNE, D. . Sharing and neoliberal discourse: The economic function of sharing in the digital on-demand economy. **Geoforum**, 77, pp. 73-82. 2016 doi: 10.1016/j.geoforum.2016.10.005.

CORBIN, J. & STRAUSS, A. Theoretical Sampling. En **Corbin, J & Strauss, A. (Eds). Basics of Qualitative Research (3rd ed.): Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory**, pp. 143-158. Thousand Oaks: SAGE. Doi:10.4135/9781452230153.

DELEUZE, G. ¿Qué es un dispositivo? En: GOTS, B., DREYFUS, H., FRANK, M., GLÜCKSMANN, A. & BALIBAR, E. (Eds.). **Michel Foucault, filósofo**. Buenos Aires: Gedisa. 19990. pp. 155-163.

DENZIN, N., & LINCOLN, Y. Introduction: The Discipline and Practice of Qualitative Research. En DENZIN, N. & LINCOLN, Y. (Eds.). **The SAGE Handbook of Qualitative Research Fifth Edition**, pp.29-71. Los Angeles: SAGE. p. 29-71. 2018.

DÍAZ, A. Nuevas formas de trabajo: Reflexiones en torno a la aplicación de Uber. **Revista de Estudios Ius Novum**, 11 (1). 2018. Disponible en: <https://www.revistaiusnovum.cl/index.php/REIN/article/view/14>.

FLANAGAN, F. Symposium on Work in the ‘Gig’ Economy: Introduction. **The Economic and Labour Relations Review**, vol. 28, no. 3, Sept. 2017, pp. 378–381, 2017. <https://doi.org/10.1177/1035304617724302>.

FREITAS, A., SLOSBERGAS, L., & SILVA, V. The Uberization of work and the legal subordination: The Brazilian Case. **5thConference of the Regulating for Decent Work Network**. 2019. Disponible en: https://core.ac.uk/display/196159482?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1

FRENKEN, K., & SCHOR, J. Putting the sharing economy into perspective. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 23, pp. 3-10., 2017 <https://doi.org/10.1016/j.eist.2017.01.003>.

FOUCAULT, M. The subject and power. **Critical inquiry**, 8, (4), pp. 777-795.1982. Disponible en: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/448181?journalCode=ci>.

FOUCAULT, M. **Nacimiento de la Biopolítica**: Curso en el College de France (1978-1979). Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.2007.

- GROHMANN, R., & QIU, J. Contextualizando o trabalho em plataformas. **Contracampo**, Niterói, 39(1). 2020. Disponible en <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/download/42260/23968>
- HIDALGO, K. & VALENCIA, B. Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito. **FES-ILDIS Ecuador**. 2019. Disponible en: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15671-20200311.pdf>.
- HUA, J. & RAY, K. . Beyond the precariat: Race, gender, and labor in the taxi and Uber economy. **Social Identities**, 24, (2), pp. 271-289. 2018. <https://doi.org/10.1080/13504630.2017.1321721>
- INE. **La tasa de ocupación informal llegó a 30,4% en el trimestre octubre-diciembre** de 2019. 5 de febrero, 2020. Disponible en: <https://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2020/02/05/la-tasa-de-ocupaci%C3%B3n-informal-lleg%C3%B3-a-30-4-en-el-trimestre-octubre-diciembre-de-2019>.
- INFANTE, R. La economía informal en Chile. En Reinecke, G & Valenzuela, M E. (Eds.). **Chile: el impacto del mercado laboral en el bienestar de las personas**: distribución del ingreso y calidad del empleo. Organización Internacional del Trabajo. 2011 Disponible en: https://www.redge.org.pe/sites/default/files/chile_impacto_mercado%20laboral_bienestar.pdf#page=33.
- JAMES, N., & BUSHNER, H. Internet interviewing. En: Gubrium, J.F., Holstein, J.A., Marvasti, A.B. & McKinney, K. D. (Eds.). **Handbook of interview research: The complexity of the craft**, Thousand Oaks: Sage. pp. 177-192. 2012.
- KARAKAYALI, N., Kostem, B., & Galip, I. Recommendation Systems as Technologies of the Self: Algorithmic Control and the Formation of Music Taste. **Theory, Culture & Society**, 35, (2), 3-24. 2018. <https://doi.org/10.1177/0263276417722391>.
- KÜCKLICH, J. Precarious playbour: Modders and the digital games industry. **Fibreculture**, 5, (1). 2005. Disponible en: http://journal.fibreculture.org/issue5/kucklich_print.html.
- GROHMANN, R. Plataformização do trabalho: Entre dataficação, financeirização e racionalidade neoliberal. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura**, 22(1), 106-122. 2020, Disponible en <https://seer.ufs.br/index.php/epitic/article/view/12188>.
- GOPI, A. G. **The turning wheel: Technology and labor in on-demand services** (Doctoral Dissertation) (Order No. 10816395). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global. 2018 (2047578410). Disponible en: <https://search-proquest-com.ezproxy.is.ed.ac.uk/docview/2047578410?accountid=10673>
- LAGOS, V., MUÑOZ, Á., & ZULEHNER, C. **Gender-Specific Benefits from Ride-Hailing Apps**: Evidence from Uber's Entry in Chile. 2018 SSRN. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3370411>.
- LEE, M.K., KUSBIT, D., METSKY, E. & DABBISH, L. Working with machines: The impact of algorithmic, data-driven management on human workers. En: **Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems**, pp. 1603-1612. 2015. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>.
- LI, T. Governmentality. **Anthropologica**, 49, (2), pp. 275-281. 2017. Disponible en: <https://search-proquest-com.ezproxy.is.ed.ac.uk/docview/214176529?accountid=10673>.
- MALIN, B., & CHANDLER, C. Free to Work Anxiously: Splintering Precarity Among Drivers for Uber and Lyft. **Communication, Culture and Critique**, 2,(10), pp. 382-400. 2017. <https://doi.org/10.1111/cccr.12157>.

- MERCADO, C. **El sistema Uber y su impacto en las relaciones laborales**. [Master Thesis] Disponible en: Tesis PUCP [20.500.12404/15399]. 2019.
- MARDONES, C. “Ley Uber” exigirá hoja de vida a conductores y sancionará a pasajeros. **La Tercera**. 20 de julio de 2018 Disponible en: <https://www.latercera.com/nacional/noticia/ley-uber-exigira-hoja-vida-conductores-sancionara-pasajeros/249648/>.
- MOHLMANN, M. & ZALMANSON, L. Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers’ autonomy. **AIS eLibrary**.. 2017. Disponible en: <https://aisel.aisnet.org/icis2017/DigitalPlatforms/Presentations/3/>.
- MORALES, C. El consumo digno y los negocios de app de taxi (caso Uber). **Pensamiento Crítico**, 23, (1), pp. 97-120. 2018. <https://doi.org/10.15381/pc.v23i1.15101>.
- MUNCK, R. The Precariat: A view from the South. **Third World Quarterly**, 34, (5), pp. 747-762. 2013. <https://doi.org/10.1080/01436597.2013.800751>.
- PERILLEUX, T. La subjetivación frente a la prueba del trabajo flexible. En SOTO, A. (Ed.). **Flexibilidad laboral y subjetividades: Hacia una comprensión social del empleo contemporáneo**. 2008, pp. 11-38. Santiago de Chile: LOM.
- PLØGER, J. Foucault’s Dispositif and the City. **Planning Theory**, 7, (1), pp. 51-70. 2008, . <https://doi.org/10.1177/1473095207085665>.
- PUELLO-SOCARRÁS, J. (2010). Del homo oeconomicus al homo redemptoris: Emprendimiento y Nuevo Neo-liberalismo. *Otra Economía*, 4 (6), pp 181-206. Disponible en: <http://revistas.unisinos.br/index.php/otraeconomia/article/view/1288>.
- RAVENELLE, A. Sharing economy workers: Selling, not sharing. **Journal of Regions, Economy And Society**, Cambridge, 10, (2), pp. 281-295. 2017. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsw043>.
- RIVERA-AGUILERA, G. Gubernamentalidad y Políticas de empleo: La construcción discursiva del joven trabajador en Chile. **Última década**, 24, (45), pp. 34-54.. 2016.: <https://doi.org/10.4067/S0718-22362016000200003>.
- ROSE, N. **Powers of Freedom: Reframing Political Thought**. Cambridge: Cambridge University Press.1999.
- ROSENBLAT, A. & STARK, L. Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber’s drivers. **International Journal of Communication** (Online), 3758. 2016.
- RODRÍGUEZ-PIÑERO, M. **El trabajo 3.0 y la legislación laboral**. [Blog post] 2016, 10 de septiembre. Disponible en: <http://grupo.us.es/iwpr/2016/09/10/el-trabajo-3-0-y-la-regulacion-laboral/>.
- SALAZAR, G.. **La Mujer del “Bajo Pueblo” en Chile: Bosquejo Histórico**. Santiago de Chile: Sur Profesionales Consultores. 1992.
- SOTO, Á & GAETE, T. Tensiones en la construcción identitaria individualizada en el trabajo flexible. **Universitas Psychologica**, 12, (4), 2013. pp. 1167-1180. 2013. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/647/64730047015.pdf>.
- TASSIN, E. De la subjetivación política. Althusser/Rancière/Foucault/Arendt/Deleuze. **Revista de Estudios Sociales**, 43, 2012 pp. 36-49. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4219253>.

TIRACHINI, A., & RÍO, M. Ride-hailing in Santiago de Chile: Users' characterisation and effects on travel behavior. **Transport Policy**, 82, 2019. pp. 46-57. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.07.008>.

VÉJAR, D. J. . Dispositivos de disciplinamiento en el trabajo. Relaciones laborales y subjetividades en Chile. **Si Somos Americanos**, 12, (2), 2012. pp. 109-131.

VÉJAR, D. J. La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. **Trabajo y sociedad, Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas** 23, (21). 2014. Disponible en:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5120110>.

VÉJAR, D. J. & ARACENA, J. H. Heterogeneidad estructural y precariedad laboral: Tomando en cuenta a los trabajadores pobres. **Trabajo y sociedad: Indagaciones sobre el empleo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas**, (29), 2017 pp. 265-286. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726892>.