



UNIVERSIDAD DE CHILE

Universidad de Chile

Facultad de Ciencias Sociales

Departamento de Sociología

Carrera de Sociología

Control y resistencias en el proceso de trabajo de los  
conductores de Uber de la Región Metropolitana.

Memoria para optar al título de Sociólogo

**Autor:** Osvaldo Vallejos Rivero

**Profesor guía:** Giorgio Boccardo Bosoni

**Fecha de entrega:** 06 de agosto de 2020

*“Qué cosa fuera corazón, qué cosa fuera*

*Qué cosa fuera la masa sin cantera*

*Un testafarro del traidor de los aplausos*

*Un servidor de pasado en copa nueva*

*Un eternizador de dioses del ocaso...”*

**Silvio Rodríguez**

## *Agradecimientos*

A mis papás, Sandra y Osvaldo; a mis hermanas, Victoria y Esperanza; a mi abuela Julia y a toda mi familia en general, por su amor y apoyo incondicional, el cual me permitió completar mis estudios sin mayores preocupaciones externas.

A mis amigos y amigas, por todos los momentos compartidos a lo largo de estos años, que sin duda hicieron de mi paso por la universidad una experiencia inolvidable.

Al profesor Giorgio Boccardo, por su constante guía y orientación a lo largo de la elaboración de esta investigación.

A la organización ACUACHile, por su disposición y ayuda en la producción de información para esta investigación.

## Índice

<b>I. Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>II. Palabras clave.....</b>	<b>5</b>
<b>III. El proceso de trabajo en Uber como problemática sociológica.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Pregunta y objetivos.....</b>	<b>7</b>
<b>V. Antecedentes del fenómeno .....</b>	<b>8</b>
5.1 La emergencia de la <i>gig economy</i> .....	8
5.2 Las características de Uber en Chile.....	10
5.3 Investigaciones sobre resistencias de trabajadores digitales .....	13
<b>VI. Relevancias.....</b>	<b>15</b>
<b>VII. Marco teórico.....</b>	<b>16</b>
7.1 Hacia un concepto ampliado de trabajo y proceso de trabajo .....	17
7.2 Teorías del proceso de trabajo .....	18
7.3 La relación entre control, resistencias y consentimiento .....	21
7.3.1 Control.....	21
7.3.1.1 Control simple.....	22
7.3.1.2 Control técnico .....	23
7.3.1.3 Control burocrático.....	23
7.3.1.4 Autonomía responsable .....	24
7.3.1.5 Control algorítmico .....	24
7.3.2 Resistencias.....	26
7.3.2.1 Desviando el abuso.....	27
7.3.2.2 Regular la cantidad e intensidad del trabajo .....	28
7.3.2.3 Defender la autonomía de los trabajadores.....	28
7.3.2.4 Participación de los trabajadores.....	28
7.3.2.5 Entendiendo y apropiando los algoritmos .....	29
7.3.3 Consentimiento .....	30

7.4 El proceso de trabajo en Uber .....	31
<b>VIII. Operacionalización .....</b>	<b>33</b>
<b>IX. Hipótesis .....</b>	<b>37</b>
<b>X. Marco metodológico .....</b>	<b>37</b>
10.1 Unidad de análisis, muestreo e información .....	38
10.2 Técnica de producción de información .....	38
10.3 Técnica de análisis de la información .....	39
10.4 Muestra.....	40
10.5 Dimensiones de análisis .....	41
<b>XI. Presentación de resultados .....</b>	<b>44</b>
11.1 Las formas de control desplegadas por la plataforma Uber .....	44
11.1.1 Arbitrariedades por parte de Uber: resabios del control simple.....	46
11.1.2 Intervención sobre la intensidad y ritmo de trabajo: la presencia del control técnico .....	48
11.1.3 Normas de comportamiento, evaluación y sanción: el despliegue del control burocrático .....	51
11.1.4 Flexibilidad y autonomía: la estrategia de la autonomía responsable .....	54
11.1.5 Rastreo remoto, sanciones automáticas y estrategias de organización del trabajo: el control algorítmico .....	59
11.1.6 Lo novedoso y lo persistente en el control desplegado por Uber .....	63
11.2 Ampliar la autonomía, organizar a los conductores y entender el funcionamiento de la plataforma: las resistencias de los conductores de Uber .....	67
11.2.1 El ataque al discurso y la organización de Uber, una forma de desviar el abuso .	68
11.2.2 Regular la cantidad e intensidad del trabajo: La negociación del esfuerzo .....	72
11.2.3 “Yo voy a trabajar como a mí me parezca”: la defensa de la autonomía frente a la plataforma y los pasajeros .....	75
11.2.4 Organizaciones de conductores y grupos en redes sociales: ampliando la participación de los trabajadores.....	79

11.2.5 Entender el funcionamiento de la plataforma y sacar mayor provecho: las resistencias orientadas a apropiar los algoritmos.....	84
11.2.6 Comparando los distintos tipos de resistencias .....	89
11.3 ¿Una nueva forma de organizar el trabajo? El proceso de trabajo en Uber y sus implicancias sobre el control, las resistencias y el consentimiento.....	93
11.3.1 Flexibilidad y autonomía como fuente de consentimiento .....	96
11.3.2 Desprotección del trabajo de los conductores.....	98
11.3.3 Delineando el proceso de trabajo en Uber .....	100
11.3.4 Las conductoras en el proceso de trabajo de Uber .....	104
11.3.5 Tendencias en la organización del trabajo de Uber.....	106
<b>XII. Conclusiones .....</b>	<b>107</b>
<b>XIII. Bibliografía.....</b>	<b>114</b>
<b>XIV. Anexos.....</b>	<b>120</b>
14.1 Pauta de entrevistas.....	120
14.2 Consentimiento informado .....	122

## I. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivos analizar la relación entre control y resistencias desplegada en el marco del proceso de trabajo de los conductores de Uber en la Región Metropolitana, además de poder situarla dentro de una forma específica de organización del proceso de trabajo por parte de las plataformas digitales, y comparar las resistencias entre conductores asociados a organizaciones colectivas de conductores de aplicación y aquellos que no lo están. Esta investigación surge y adquiere su relevancia a partir de la emergencia y expansión de la empresa Uber en Chile, fenómeno que ha sido objeto de debate público, pero que ha dejado de lado el problema de la relación entre la plataforma y los conductores. El enfoque analítico utilizado fue tomado principalmente de los desarrollos realizados por la teoría del proceso de trabajo. La producción de información fue realizada mediante entrevistas semiestructuradas a doce conductores. Los principales hallazgos apuntan a un predominio del control algorítmico y la autonomía responsable, mientras que las resistencias más extendidas son aquellas orientadas a apropiar los algoritmos y a desviar el abuso, mientras que entre los conductores organizados colectivamente predominan aquellas referidas a expandir la participación de los trabajadores. De la misma manera, se analizó la relación entre la forma de organizar el proceso de trabajo y la producción de consentimiento, tipos de control y resistencias, resaltando aspectos como la flexibilidad, el rechazo del vínculo laboral, el trabajo realizado de manera individual y la falta de protecciones al trabajo.

## II. Palabras clave

Conductores de Uber, plataformas, proceso de trabajo, control, resistencias.

## III. El proceso de trabajo en Uber como problemática sociológica

La problemática central son las resistencias por parte de los conductores<sup>1</sup> de Uber frente al control al que son sometidos, en el marco de su relación laboral con la plataforma. El control ejercido por parte de Uber se ha denominado *control algorítmico* (Wood, 2019) o *administración managerial* (Lee, Kusbit, Metsky, & Dabbish, 2015), el cual se ha definido como prácticas de gobierno, vigilancia y control sobre trabajadores remotos y ha reemplazado tareas complejas antes realizadas por seres humanos, implementa decisiones de forma automática y puede rastrear el comportamiento de los trabajadores a todo momento. Uno de

---

<sup>1</sup> A lo largo del texto se utilizará la palabra conductores para referirse tanto a conductores como a conductoras, a menos que amerite realizar la distinción.

los aspectos al cual se le ha dado énfasis refiere al hecho que este tipo de control da la sensación de estar bajo la supervisión de una máquina y no de un ser humano, lo que oscurece potenciales conflictos. Esto es llamativo considerando que uno de los aspectos más valorados por los conductores de Uber es la flexibilidad y autonomía otorgadas por la plataforma en aspectos como el horario, tiempo de descanso o áreas en las cuales se trabaja (Fielbaum & Tirachini, 2019).

La relación laboral establecida entre Uber y los conductores se caracteriza por una flexibilidad llevada al máximo, en la cual los conductores ni siquiera son considerados trabajadores y por lo tanto se encuentran en una situación de desprotección en el desarrollo de su trabajo. Asimismo, llevan a cabo su labor de forma individual sin interacción con compañeros o supervisores (Todolí, 2015). Esto es importante de considerar a la hora de dar cuenta de las prácticas de control y resistencia, puesto que estas van a estar determinadas al menos en parte por las características de la relación laboral establecida.

La relación establecida entre Uber y sus conductores asociados, si bien opera de manera más bien similar en todos los países donde la plataforma se encuentra presente, posee ciertos elementos específicos para el caso chileno. Es sabido que la legislación laboral del país es débil en cuanto a la protección y derechos de los trabajadores, lo que para los trabajadores de plataformas como Uber repercute en que hasta el momento no se ha regulado su relación laboral, ya sea incorporándolos a la normativa existente o creando figuras especiales, como ha ocurrido en otros países (Williams, 2018), de manera que se encuentran desprovistos de cualquier tipo de protección al empleo y seguridad social asociada. Esta ambigüedad de su condición laboral, sumada al difícil contexto para el surgimiento de organización sindicales presente en Chile, son elementos necesarios de considerar a la hora de analizar tanto sus prácticas de resistencia como sus posibilidades de regulación.

Entre las prácticas de resistencia que han emergido en el marco de este tipo de relación laboral, se han observado malos comportamientos en el trabajo que apuntan principalmente a conservar la autonomía en la forma de llevarlo a cabo frente a los mandatos de la empresa (Lee et al., 2015). Sin embargo, estas no son del mismo tipo que las prácticas más tradicionales de resistencia al control que han sido estudiadas por la teoría del proceso de trabajo (Hodson, 1995), puesto que, al no poseer una remuneración fija, los conductores no podrían retrasar la realización de sus tareas. Por otra parte, a pesar del proceso de trabajo llevado de manera individual, se han observado prácticas colectivas de resistencia por parte de trabajadores de



plataformas (Tassinari & Maccarrone, 2020), entre las cuales se cuentan principalmente desconexiones de la aplicación y asociaciones colectivas que intentan organizar a los conductores frente a la empresa. Con todo, se hace difícil entablar formas de organización colectiva más tradicionales, puesto que no son considerados trabajadores legalmente y no tienen supervisores directos con los cuales poder negociar, lo que también ha mermado la cantidad de trabajadores asociados y el alcance de sus protestas.

De manera que se entiende la importancia sociológica que reviste un problema como el recién señalado. Si bien en Chile la emergencia de Uber y otras plataformas digitales ha suscitado debates con respecto a su regulación legal (CNP, 2018), las investigaciones desde las ciencias sociales son todavía escasas y no han profundizado en elementos como la organización del trabajo y la potencial conflictividad de los trabajadores de plataformas. Por lo que, si la sociología quiere hacerse parte de este debate, debe necesariamente introducir cuestiones asociadas a las condiciones en las que desarrollan su trabajo los trabajadores de plataformas digitales, como lo son las formas de control y las respuestas a este. Es en esa línea que esta investigación se inserta y pretende generar conocimiento que aporte a este debate desde la sociología.

#### **IV. Pregunta y objetivos**

En consideración de lo anterior, surge la pregunta acerca de *¿Cuáles son los mecanismos de control y las formas de resistencia desplegadas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber de la Región Metropolitana?*

Por lo que los objetivos se articulan de la siguiente manera:

Objetivo general: Analizar los mecanismos de control ejercidos por la plataforma y las formas de resistencia desplegadas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber en la Región Metropolitana.

Objetivos específicos:

- Identificar los mecanismos de control ejercidos por la plataforma y las resistencias de los conductores desplegadas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber en la Región Metropolitana.
- Analizar la organización del proceso de trabajo por parte de la plataforma Uber y sus repercusiones sobre la producción de consentimiento, las formas de control y las resistencias identificadas.

- Analizar comparativamente las formas de resistencia desplegadas por conductores de Uber pertenecientes a organizaciones colectivas de conductores de aplicación y conductores no pertenecientes a dichas organizaciones.

## **V. Antecedentes del fenómeno**

Para entender el fenómeno presentado es importante situarlo en lo que se ha denominado la *gig economy* y el trabajo en plataformas, ya que da cuenta del panorama general dentro del cual se sitúa Uber y otorga posibles direcciones acerca de los mecanismos de control implementados por las plataformas digitales, intentando señalar al mismo tiempo el contexto específico chileno en el cual se inserta. Asimismo, es importante describir las características que poseen los conductores de Uber en el país, de manera que se relevan aspectos tales como la cantidad de conductores, su edad promedio, proporción de género, horas de trabajo, entre otras. Finalmente, se revisan experiencias de movilización y resistencias al control por parte de trabajadores digitales a lo largo del mundo, debido a que existe relativamente poca información con respecto a este punto en específico para los conductores de Uber, por lo que resulta lógico recurrir a movilizaciones de trabajadores digitales de otro tipo de plataformas.

### **5.1 La emergencia de la *gig economy***

Para poseer un panorama general del fenómeno en el cual se enmarca el nacimiento y crecimiento de Uber es necesario comprender la emergencia de la *gig economy*. Puede señalarse que en líneas generales esta se entiende como aquellas empresas que vinculan a proveedores de servicios con consumidores, principalmente a través de plataformas digitales, por lo que los prestadores de servicios son considerados como trabajadores independientes (Donovan, Bradley, & Shimabukuru, 2016) (Todolí, 2015). La importancia de este fenómeno ha comenzado a problematizarse a partir de las posibilidades otorgadas por las tecnologías digitales y la crisis económica de 2008 (Domenech, 2015), puesto que ha permitido reducir costos a las empresas gracias a la desterritorialización de la producción, la externalización del trabajo y el control de calidad, y la optimización del proceso productivo (Zwick, 2018).

Al mismo tiempo, el modelo de negocios de estas empresas ha transformado la relación laboral entre el empleador y los trabajadores. Entre los cambios más importantes se cuenta el hecho de que estas plataformas externalizan los costos asociados a fuerza de trabajo, argumentando que no poseen ningún trabajador a su servicio, siendo tan solo son plataformas de vinculación entre proveedores y consumidores (Todolí, 2015). Esto ha generado niveles de flexibilidad laboral inéditos, lo que se ha interpretado de forma ambivalente en torno a la tensión entre autonomía

y control (Wood, 2019). Se ha argumentado a favor del trabajo en plataformas en función de esta flexibilidad y la posibilidad de acceder de forma fácil a trabajo en mercados laborales limitados (Vaclavik & Pithan, 2018). Mientras que entre sus detractores se esgrime su naturaleza precaria producto del tipo de vínculo entre el trabajador y la empresa. Esto genera fenómenos asociados como la falta de protección laboral, bajas remuneraciones, tiempo de trabajo superior a la jornada legal, difuminación del límite entre tiempo libre y tiempo de trabajo, entre otros (Graham & Hjorth, 2017) (De Stefano, 2016). Asimismo, tal como se muestra en esta investigación, se ha enfatizado en el *control algorítmico* ejercido por estas plataformas a través de algoritmos y sistemas de puntuación, lo que representa un elemento indispensable para el funcionamiento de las plataformas (Wood, Graham, Lehdonvirta, & Hjorth, 2019), lo que también ha invitado a cuestionar la flexibilidad altamente valorada tanto por la empresa como por los conductores.

La falta de protecciones laborales al trabajo de plataformas se ha visto acentuada producto de la contingencia vivida a partir de la pandemia del coronavirus. La precariedad laboral de los trabajadores involucrados en la *gig economy* se ha visto recrudecida por las condiciones impuestas por la pandemia y las medidas sanitarias para enfrentarla. De esta forma, se ha enfatizado en que su situación laboral los obliga a seguir trabajando aun cuando no prestan un servicio esencial, a partir de la necesidad de generar un ingreso (Morales, 2020). En Chile se observa que trabajadores como los conductores de Uber o repartidores de plataformas de delivery siguen trabajando en el intento de mantener un ingreso, sin contar con las medidas de protección necesarias y sin la posibilidad de mantener la distancia social requerida para prevenir el contagio del virus (Ríos & Cifuentes, 2020), aun cuando en su página web Uber señala ciertas ayudas relacionadas a los permisos necesarios para trabajar, la transformación de las funciones de los conductores y ayuda financiera en caso de contagios (Uber, 2020).

Si bien pareciera que la flexibilización del vínculo laboral llevada a cabo por las plataformas digitales es un fenómeno novedoso posibilitado por las nuevas tecnologías implementadas por estas plataformas, una revisión de la historia del trabajo en Latinoamérica matiza dichas afirmaciones. En la región el problema de la difuminación del empleador ha sido una constante, teniendo en cuenta que formas de trabajo por jornada a través de “enganchadores” han tenido gran peso. En el caso de las plataformas, pareciera que sigue existiendo un problema similar, pero con cambios a partir de la diversificación de las tareas, la distribución de la renta, la incorporación de nuevas formas de control, etc., por lo que algunas investigaciones han denominado a los trabajadores de plataformas como “jornaleros digitales” (CEPAL & OIT,

2019). Teniendo en cuenta estos elementos novedosos no parece conveniente homologar el trabajo en plataformas con formas anteriores de trabajo por jornada, considerando además que la relación de subordinación es mucho más problemática en el caso de las plataformas digitales, en donde en ocasiones ni siquiera es posible identificar un empleador humano.

El tipo de control ejercido por Uber y las plataformas digitales se ha denominado *control algorítmico* (Wood, 2019), puesto que no es ejecutado por ninguna persona a cargo como podrían serlo gerentes o supervisores, sino que por un sistema de rastreo mediante GPS, además de un sistema de calificación, en donde los usuarios del servicio pasan a estar a cargo del control de calidad (Madariaga, Buenadicha, Molina, & Ernst, 2019). De esta forma, los usuarios de Uber pueden calificar al conductor con una nota de 1 a 5, siendo una exigencia de la empresa que el promedio de los conductores sea igual o superior a 4.7 (CNP, 2018). Asimismo, conductores de la aplicación han denunciado desvinculaciones arbitrarias por parte de la empresa (ACUACHILE, 2019) (Huet, 2014), lo que ha sentado precedentes para posteriores reclamos por parte de los afectados. La empresa también cuenta con un manual de sugerencias para sus conductores, el cual opera en la práctica como directrices que no pueden ser incumplidas, las cuales están asociadas al tipo de auto, la no aceptación de propinas, la presentación personal del conductor, el tipo de música que puede ser escuchada, entre otros (Todolí, 2015), los cuales son aceptados por el conductor al momento de firmar los términos de servicio de la plataforma.

## **5.2 Las características de Uber en Chile**

En Chile la principal manifestación del trabajo en plataformas se ha dado a través de las plataformas de transporte de pasajeros como Uber<sup>2</sup> (CNP, 2018), además de plataformas de reparto de comida como Rappi o UberEats, que en conjunto poseen alrededor de 15000 trabajadores (Ríos & Cifuentes, 2020). Dentro de las plataformas de transporte de pasajeros presentes en el país, Uber es la más importante, con alrededor de 2.3 millones de usuarios activos de la aplicación y más de 70.000 conductores presentes en todas las regiones (CNP, 2018).

La inserción de Uber en Chile se ha realizado sin mayores conflictos con la legislación nacional, ya sea en lo referido a cuestiones laborales o tributarias, como ha ocurrido en países como España, Francia o EE.UU (Williams, 2018). Si bien actualmente existen propuestas que

---

<sup>2</sup> Las otras plataformas de transporte de pasajeros presentes en Chile además de Uber son Cabify, que posee su sede central en España; Beat, con sede en Grecia; y Didi, de origen chino.

pretenden tanto regular como desregular la condición laboral de los trabajadores de plataformas (Martínez & Armijo, 2019), lo cierto es que hasta el momento no se encuentran cubiertos por la legislación laboral, a partir del no reconocimiento de su relación con la plataforma. Como ya se señaló, el modelo de organización del trabajo de Uber es similar en todas las partes del mundo, siendo un elemento central para la generación de su ganancia, sin embargo, vale la pena atender las condiciones particulares del país para entender de mejor manera las posibilidades de emergencia de conflictos y organización de los trabajadores. A diferencia de lo que ocurre en Chile, en países como Francia, España o Inglaterra (Martínez & Armijo, 2018) existe cierto tipo de regulación de la situación contractual de los trabajadores de plataformas, ya sea incorporándolos al régimen de trabajadores autónomos o estableciendo responsabilidades que las empresas deben cumplir con los trabajadores, permitiendo la creación de sindicatos de trabajadores de plataformas (Williams, 2018). En Argentina los trabajadores de plataforma son considerados independientes, lo que si bien no les asegura representación sindical, les permite acceder al régimen de seguridad social del país (Madariaga et al., 2019). Estos elementos básicos del contexto laboral de cada país han permitido la proliferación de organizaciones sindicales, manifestaciones de descontento y presentación de recursos judiciales, cuestiones que se han vuelto esenciales en el debate actual. A diferencia de los países descritos, la legislación en Chile es aún inexistente y no pareciera dirigirse hacia un reconocimiento del vínculo laboral de este tipo de trabajadores, al mismo tiempo que la institucionalidad respectiva a la sindicalización es totalmente desfavorable para la emergencia y consolidación de ciertas agrupaciones de conductores de aplicación que han surgido en el último tiempo.

Con respecto a las características de los conductores de Uber en Chile, no existen datos que permitan extraer conclusiones tajantes al respecto. Sin embargo, existen estimaciones con las que se puede dar un panorama preliminar de su caracterización y su situación laboral. Los datos indican que existen cerca de 100.000 conductores de aplicación en el país, de los cuales 70.000 son de Uber (CNP, 2018), lo que da cuenta del marcado peso que posee esta plataforma por sobre el resto. Según datos de la CNP (2018), dentro de Uber los conductores son predominante hombres, con tan solo un 10% de mujeres prestando servicios a la plataforma, lo que puede estar señalando aspectos acerca de las habilidades o características requeridas tácitamente, además un 96% de estos son chilenos, siendo mínima la cantidad de extranjeros conductores de la plataforma, número que podría estar distorsionado por la cantidad de extranjeros que manejan para plataformas a través de cuentas compradas, por lo que no aparecen en los

registros oficialmente. Se observa que los conductores de Uber son relativamente jóvenes, puesto que un 47% de estos tiene entre 25 y 35 años y tan solo un 7% es mayor de 51 años. Con respecto al nivel educacional alcanzado, un 65% de los conductores declara poseer estudios superiores, ya sean universitarios o técnicos y un 12% se encuentra actualmente cursándolos, mientras que tan solo un 7% no posee la educación media completa, por lo que en general no se trata de personas con baja calificación que no podrían optar a otro tipo de trabajo. Con respecto a otros trabajos existen diferencias notables según la fuente que se utilice<sup>3</sup>, puesto que según la CNP solo un 38% de los conductores se dedica exclusivamente a conducir a través de la plataforma, mientras que según la encuesta aplicada por Fielbaum y Tirachini (2019) este número asciende a un 54%, cuestión que se condice con lo señalado internacionalmente acerca de la creciente dependencia de los trabajadores hacia las plataformas como única fuente de trabajo (OIT, 2019). Lo anterior es importante puesto que el hecho de poseer o no otro trabajo va a determinar la cantidad de horas trabajadas por los conductores, dato frente al cual también se poseen confusiones, ya que Uber informa que sus conductores trabajan en promedio 18 horas semanales, mientras que otras estimaciones señalan que el promedio es de 47.3 horas (Fielbaum & Tirachini, 2019), con un 31% trabajando más de 50 horas, lo cual es superior a la jornada legal y genera riesgos asociados a la conducción por periodos largos de tiempo.

Según la misma encuesta de Fielbaum y Tirachini (2019), los conductores de Uber evalúan su trabajo en la plataforma con una nota de 4.5 en una escala de 1.0 a 7.0, siendo los aspectos más valorados aquellos asociados a las remuneraciones y la eficiencia en la asignación de pasajeros. Con respecto a las razones esgrimidas para trabajar como conductor de aplicación, nuevamente se encuentran diferencias entre las estimaciones, puesto que según la CNP (2018) las razones con mayor ponderación son obtener mayores ingresos con un 53%, flexibilidad horaria con un 45% y generar ingresos mientras se busca empleo con un 27%. Por otra parte, según la estimación de Fielbaum y Tirachini (2019), la principal razón es flexibilidad laboral, seguida de disfrute del trabajo y salario. Más allá de las diferencias, se observa que las razones para trabajar con Uber y lo más valorado de sus trabajos trasciende la dimensión económica de los salarios, que si bien es de las más importantes, no es la única explicando las preferencias de los

---

<sup>3</sup> Es necesario señalar que la encuesta de Fielbaum y Tirachini fue aplicada por redes sociales, con una muestra no aleatoria de 458 casos. Mientras que la encuesta aplicada por la CNP fue aplicada en la RM y contó con una muestra probabilística de 1500 casos. Sin embargo, se aplicó a través de las mismas plataformas de transporte, lo que debe tenerse en cuenta a la hora de analizar sus resultados.

conductores, siendo importante otras asociadas a la flexibilidad y autonomía que otorgarían estos tipos de trabajo, lo cual es llamativo si se contrasta con el riguroso control al cual son sometidos (Möhlmann & Zalmanson, 2017).

Las manifestaciones de los conductores de Uber y del resto de las plataformas han sido hasta ahora incipientes, de escasa participación y visibilidad. El repertorio de estas movilizaciones ha sido principalmente coordinación mediante redes sociales de los distintos conductores para no tomar pasajeros a una determinada hora, generando un apagón de la aplicación (CNN Chile, 2018), lo cual se ha hecho incluso a escala internacional, cuando conductores de Uber a lo largo de todo el mundo generaron un apagón el día que esta salía a la bolsa (Vega, 2019). Si bien estas manifestaciones han sido limitadas en sus logros y participación, también existen otras formas de manifestar descontento y de controlar la propia autonomía en el trabajo por parte de los conductores. Así, algunas investigaciones a lo largo del mundo (Möhlmann & Zalmanson, 2017) (Lee et al., 2015) se han centrado en las formas que los conductores de Uber poseen para contrarrestar el control algorítmico al cual son sometidos, de manera de conservar ciertos grados de autonomía en la realización de su trabajo, además de experiencias de movilización e intentos de organización colectiva (Soto, 2018) (Morales & Abal, 2020).

### **5.3 Investigaciones sobre resistencias de trabajadores digitales**

La información acerca de las formas de resistencias de conductores de Uber es escasa aún, de forma que resulta útil revisar experiencias organizativas y movilizaciones de trabajadores de distintas plataformas a lo largo del mundo. Si bien las condiciones no son exactamente las mismas que las de los conductores de Uber, existen similitudes de gran relevancia sobre todo en lo referido al tipo de relación laboral establecida y el tipo de control ejercido. La evidencia internacional disponible muestra que los espacios compartidos, ya sean físicos o digitales, son fundamentales para que emerja solidaridad y coordinación entre ellos (Morales & Abal, 2020) (Tassinari & Maccarrone, 2020). En tal sentido, las redes sociales y el internet en general juegan un papel fundamental, ya que es a través de grupos creados en redes sociales que los trabajadores pueden coordinarse entre ellos, ya sea para movilizarse, traspasar información o publicar ofertas de empleo. Sin embargo, las investigaciones señalan que este tipo de grupos ven limitado su alcance producto de la gran competencia que existe por una misma actividad, lo que implica que muchas veces prefieran no organizarse colectivamente o si lo hacen, sea solo como una herramienta para aumentar sus propias posibilidades de encontrar trabajo o aumentar sus sueldos (Wood, Lehdonvirta, & Graham, 2018).

Investigaciones sobre movilizaciones de trabajadores de aplicaciones de reparto a domicilio en España (Morales & Abal, 2020), Italia y Reino Unido (Tassinari & Maccarrone, 2020) muestran que existe un creciente descontento por parte de los trabajadores de plataforma producto de la falta de protecciones laborales y sociales a partir del no reconocimiento de la relación laboral por parte de las empresas, además del cambio unilateral de las condiciones de pago y la imposibilidad de tomarse vacaciones, licencias por enfermedad, no poseer una remuneración base, entre otros elementos. Esto ha llevado a los trabajadores a organizarse colectivamente, aprovechando los espacios compartidos mientras esperan los pedidos y la creación de grupos en redes sociales que les permiten coordinarse y compartir información. Entre las principales formas de movilización que se dan cuenta se encuentran la desconexión coordinada de la plataforma, el sabotaje y campañas de boicot a sus redes sociales, manifestaciones fuera de las sedes e incluso la generación de sindicatos y la presentación de recursos judiciales en caso de desvinculaciones arbitrarias.

En una encuesta aplicada a trabajadores de plataformas de distinto tipo en países de renta media en África y el Sudeste Asiático, un 71% de los encuestados respondió estar interesado en organizarse colectivamente para aumentar sus sueldos (Wood et al., 2018). Asimismo, reconocían sentirse desprotegidos en su trabajo y fácilmente reemplazables. Sin embargo, solo un 22% pensaba que organizarse en un sindicato sería algo beneficioso, puesto que argumentaban que los aspectos negativos serían mayores a los positivos y que ser trabajadores independientes o emprendedores era un aspecto positivo en su identidad. Lo anterior estaría indicando que, si bien los trabajadores observan y entienden algunas de las situaciones de su relación laboral como perjudiciales para sus intereses, la forma en que intentan lidiar con esto no es la organización en un sindicato, que podría entenderse como la forma clásica de organización de los trabajadores.

En los últimos años en Chile también han emergido investigaciones acerca del proceso de trabajo de otro tipo de trabajadores, pero que de igual manera introducen conceptos asociados a la automatización del trabajo, las plataformas digitales y las nuevas formas de control y resistencias asociadas. De esta manera ha sido estudiado para el caso de los trabajadores del sector bancario (Boccardo, 2020), en el cual se ha observado una progresiva automatización de tareas como atención al cliente, telefonistas y cajeros, al mismo tiempo que se introducen nuevas formas de control asociadas a estas tecnologías. Las investigaciones se han centrado en las contradicciones al interior de estos procesos, en donde lejos de producirse una dirección unívoca hacia la pérdida de trabajos y aumento del control, se encuentra un proceso mucho



más complejo, como se observa en la construcción de confianza con los clientes, cuestión fundamental para el sector bancario y que hasta ahora ha retrasado el ritmo de la automatización de tareas en su interior. Asimismo, emergen nuevas formas de resistencia, al tiempo que se revitalizan otras de larga data. Esto se ha visto en un aumento en la sindicalización, en el retraso en la implementación de las nuevas tecnologías o en la cantidad de licencias médicas por causas relacionadas al trabajo. Lo anterior resalta la necesidad de observar las oportunidades que otorga la implementación de las nuevas tecnologías a los procesos de trabajo, cuestionándose acerca de los usos para los cuales se utilizan.

Finalmente, se observa que en el contexto de la pandemia del coronavirus las movilizaciones y demandas de trabajadores de plataformas se ha mantenido y visibilizado un poco más. En todo el mundo se han observado movilizaciones y reclamos por parte de trabajadores de plataformas a partir de la imposibilidad de tomar los resguardos necesarios frente a la pandemia (Morales, 2020). Como ya se señaló, la pandemia ha visibilizado y recrudecido la precariedad de las condiciones laborales de las plataformas, obligando a los trabajadores a realizar su labor a pesar de las cuarentenas y medidas sanitarias, además sin contar con apoyo suficiente por parte de las plataformas.

## **VI. Relevancias**

Es necesario comprender esta investigación en el marco de un fenómeno mayor que está aconteciendo en el mundo del trabajo y las relaciones laborales. Los fenómenos asociados al trabajo en plataformas, tales como el trabajo *just in time* u *on-demand* (Todolí, 2015) (Sewell & Wilkinson, 1992), la situación de desprotección laboral de este tipo de trabajadores, el control ejercido por las plataformas tecnológicas, la flexibilidad y fragmentación del trabajo llevadas al extremo (Boccardo, 2019), son fenómenos y desafíos que esta economía emergente le propone a la sociología y a la sociedad en general. Si bien estos fenómenos no son exclusivos de la gig economy y son manifestaciones de una tendencia proveniente al menos desde la década de los 70' (Srnicek, 2016), poseen elementos novedosos en aspectos como las formas de control, la organización del proceso de trabajo, la administración del conflicto, entre otros.

Existe consenso a nivel internacional sobre la necesidad de seguir produciendo conocimiento acerca del trabajo asociado a plataformas, puesto que los datos e información que se posee aún son relativamente escasos (Wood et al., 2018). El material académico predominante dice relación con cuestiones de tipo judicial, acerca de la tipificación de este tipo de trabajo dentro de las legislaciones laborales de cada país o de la necesidad de nuevas especificaciones acorde

a los cambios que ha experimentado el trabajo en las últimas décadas (De Stefano, 2016) (Domenech, 2015), así como también investigaciones de carácter económico acerca del modelo de negocios y gestión de estas empresas (Bocanegra, 2018). Por lo tanto, la investigación sociológica debe seguir profundizando su estudio en casos asociados a este fenómeno, sobre todo desde una perspectiva centrada en los trabajadores y las relaciones laborales.

Se pretende que la investigación posea una relevancia práctica y pueda contribuir al debate público sobre Uber y las plataformas de transporte que actualmente está teniendo lugar en Chile. La producción de información y conocimiento de este tipo podría aportar al debate que aún no se ha cerrado y que hasta ahora se ha centrado más en el servicio que la plataforma presta a los usuarios que en la relación de la plataforma con los conductores asociados, cuestión que se hace imperativa de integrar a la discusión. En tal sentido, se espera que los resultados aquí obtenidos también sean de utilidad para las propias organizaciones de conductores.

## **VII. Marco teórico**

En este apartado se da cuenta de las principales elaboraciones conceptuales que servirán para el desarrollo del análisis en la investigación, las cuales se inscriben en la tradición de lo que se ha llamado *la teoría del proceso de trabajo*. Este marco teórico se estructura a partir de cuatro secciones: la primera realiza un breve repaso del concepto clásico de trabajo con el cual la sociología ha trabajado, para luego dar cuenta de la necesidad de un concepto ampliado para entender el proceso de trabajo de los conductores de Uber (De la Garza, 2012). La segunda sección intenta dar cuenta a grandes rasgos de los principales postulados de la teoría del proceso de trabajo y sus discusiones a lo largo del tiempo que la hacen pertinente para los objetivos propuestos. La tercera sección se centra específicamente en las tipologías de control y resistencias que se han desarrollado, además de la noción de consentimiento. Finalmente, en la última sección se da cuenta de los postulados acerca del proceso de trabajo específicamente en el contexto de Uber y las plataformas digitales.

Con todo, es necesario advertir que, si bien el marco teórico alude fundamentalmente a los desarrollos de la teoría del proceso de trabajo, esto no constituye de ninguna manera un tratado sobre la historia de dicha teoría. De manera que se toman las elaboraciones clásicas realizadas por los autores más importantes, para luego retomar en el presente acerca de lo señalado en el contexto específico de la economía de plataformas. Esto significa dejar fuera décadas de discusiones al interior de la teoría del proceso de trabajo, como la introducción de las emociones y la estética a las formas de control (Smith, 2015) o las nuevas formas de control

asociadas a la feminización del sector de servicios (Thompson, Warhurst, & Callaghan, 2001), que se consideraron no tan pertinentes para los objetivos de esta investigación.

### **7.1 Hacia un concepto ampliado de trabajo y proceso de trabajo**

Históricamente se ha utilizado un concepto de trabajo asociado específicamente al trabajo industrial de países desarrollados (De la Garza, 2012), el cual, si bien fue el tipo mayoritario en un período de la historia, ha dejado de lado otras formas que han emergido en el último tiempo, o que siempre han existido en países como los de América Latina. Este modelo de trabajo está asociado a características tales como la producción industrial de mercancías, la existencia de un contrato estable a lo largo del tiempo, la subordinación a un empleador, con reglas claras acerca de cuáles son las tareas que cumplir y con una relativamente alta seguridad social.

El análisis de los procesos de trabajo no ha sido la excepción en lo respectivo a utilizar al obrero industrial y el proceso de producción asociados al fordismo y al taylorismo como sus objetos predilectos de investigación. Esto podría hacer dudar acerca de la capacidad analítica que posee esta teoría para investigar procesos de trabajo desterritorializados facilitados por internet y las tecnologías digitales en donde el espacio en el cual se lleva a cabo la producción ya no es una fábrica o en los cuales los clientes están involucrados ellos mismos en la producción al ser introducidos al control de calidad del producto o servicio (De la Garza, 2012). Sin embargo, la teoría del proceso de trabajo ha ido renovando sus discusiones con el transcurrir de los años, incorporando el análisis de nuevas formas de producción asociadas al sector servicios, la producción liviana y el posfordismo (Smith, 2015), así como también ha discutido críticamente acerca de lo que se ha denominado la economía de la información (Thompson et al., 2001) y posee herramientas para el análisis de la *gig economy* (Gandini, 2019).

Lo central refiere a la necesidad de incorporar un *concepto ampliado de trabajo* (De la Garza, 2012), que tenga en cuenta trabajos emergentes en los últimos años como los asociados a las plataformas digitales, pero también aquellos que se han dejado históricamente de lado y han sido predominantes en países como los de América Latina, asociados a la informalidad, marginalidad, trabajos domésticos, por jornada, etc. (CEPAL & OIT, 2019). Lo que implica también entender el proceso de trabajo no como simplemente la producción industrial de mercancías, sino que tener en cuenta que la producción puede ser también de objetos y servicios en donde el valor se sitúa en los significados y símbolos asociados. Siguiendo lo planteado por Marx y Engels (2014 [1867]), el proceso de trabajo bajo el capitalismo no se caracteriza por

producir un tipo de mercancía en particular, sino que por la producción de plusvalía apropiada por el capitalista y no por sus productores directos.

Además, el tipo de relación laboral establecida entre el capital y el trabajo va a determinar al menos parcialmente el tipo de control que se necesita para la extracción de plusvalía y las formas de resistencia que puedan emerger (Thompson, 2010). De manera que abre la posibilidad de estudiar nuevas formas de control y resistencias que no se dan en el marco de la típica relación industrial de trabajo. En tal sentido, en particular en esta investigación es importante considerar que la relación laboral establecida entre Uber y sus conductores asociados va a delinear directamente aspectos como no poseer un salario pagado por la empresa, no poseer cotizaciones ni seguridad laboral, etc. a partir de la consideración de los conductores como trabajadores independientes que prestan servicios a la empresa. Pero al mismo tiempo va a determinar aspectos de forma indirecta, como lo es la relación entre conductores, puesto que al no poseer un espacio de trabajo en común ni ser compañeros de trabajo propiamente tal, las resistencias colectivas que pudieran emerger se ven restringidas de antemano.

## 7.2 Teorías del proceso de trabajo

Si bien es posible encontrar esbozos anteriores, la teoría del proceso de trabajo propiamente tal comenzó con el libro de Harry Braverman “Trabajo y capital monopolista” (1983), en el cual toma lo señalado en el tomo I de “El Capital” (Marx & Engels, 2014 [1867]) acerca del proceso de trabajo bajo el capitalismo. La afirmación central señala que en el modo de producción capitalista siempre existe un *conflicto estructurado de intereses* en la relación entre el capital y el trabajo. Esto debido a que, si bien queda claro para ambas partes que la fuerza de trabajo de los obreros le pertenece al capitalista durante un período específico de tiempo en cuanto mercancía intercambiada en el mercado, no queda clara la cantidad exacta de trabajo que debe ser llevada a cabo por los obreros. Para los teóricos del proceso de trabajo, esta cantidad exacta de trabajo a realizar nunca puede ser determinada completamente en el contrato de trabajo (Katz, 2014). En palabras de Braverman:

“Lo que compra es infinito en potencia, pero en su realización está limitado por el estado subjetivo de los obreros, por su historia previa, por las condiciones sociales generales bajo las que trabajan, lo mismo que por las condiciones particulares de la empresa y por el nivel técnico de su trabajo” (1983, pág. 41).

De manera que los capitalistas se enfrentan al problema de convertir la fuerza de trabajo en trabajo de la forma más rentable posible. Es en virtud de esta búsqueda de maximización de su ganancia que los capitalistas implementan diversas *formas de control* sobre los trabajadores, para asegurarse que el proceso de trabajo se está desarrollando de la forma más eficiente posible. En este punto es importante detenerse, puesto que para los propósitos de esta investigación resulta necesario hacer explícito que el control no se está entendiendo como un fin en sí mismo o con meros fines disciplinarios, sino que en función de la búsqueda de maximización de la ganancia a la cual están sometidos los capitalistas en virtud de la constante competencia propia de la producción moderna (Thompson, 2010).

Ahora bien, para Braverman el proceso central mediante el cual se produce el control del capital sobre el proceso de trabajo es la progresiva descualificación del trabajo propia del capitalismo y del taylorismo como forma de organizar la producción. Mediante este proceso, los trabajadores son expropiados de sus conocimientos acerca de cómo realizar sus labores, los cuales se monopolizan en la dirección de la empresa (Braverman, 1983). Esto hace que los trabajadores gremiales o de oficio vayan perdiendo progresivamente los conocimientos y habilidades que poseían y por lo tanto sus trabajos se vuelven cada vez más rutinarios y simples. Al mismo tiempo, la concentración del conocimiento en la administración acerca de cómo debe realizarse el trabajo les permite dictar más fácilmente sus tareas a los trabajadores, por lo que el control se vuelve más simple y directo.

Este ha sido uno de los puntos de crítica más frecuente hacia la teoría del proceso de trabajo, el cual fue polémico desde un principio incluso entre quienes siguieron el legado teórico de Braverman. Autores como Edwards (1978) han señalado que no existe evidencia empírica para afirmar que el capitalismo posee un imperativo de descualificación sobre el trabajo, sino que más bien debe entenderse como un proceso doble en el cual se produce simultáneamente una descualificación de cierto tipo de trabajadores para rutinizar sus tareas y una recualificación de otro tipo de trabajadores que deben realizar tareas específicas que requieren mayor habilidad y conocimiento. Asimismo, Friedman (1977) ha puesto el énfasis en formas de control propias de estrategias denominadas de *autonomía responsable* que le otorgan mayor responsabilidad y descansan en el conocimiento de los trabajadores. Por otra parte, Thompson (2010) ha señalado que el imperativo del capitalismo no es la descualificación del trabajo, sino que el abaratamiento de los costos asociados a este, por lo que Braverman confunde una estrategia particular de abaratamiento de costos con un movimiento general del capitalismo (Smith, 2015).

Otro de los puntos de crítica más comunes ha sido la sobre ponderación que Braverman realiza de las estrategias de control por parte de la administración, lo que tiene su contraparte en la poca atención que le presta a las resistencias de los trabajadores a este control. Se ha señalado que el autor de “Trabajo y capital monopólico” considera al taylorismo como una fuerza inevitable actuando en la realidad del espacio de trabajo, frente al cual los trabajadores poco pueden hacer producto de la alienación a la cual son sometidos (Edwards, 1990). Esto no tendría en cuenta la gran cantidad de *malos comportamientos y resistencias* en el espacio de trabajo que buscan restaurar grados de autonomía frente a los dictados de la gerencia (Ackroyd & Thompson, 1999). Estas respuestas al control serán analizadas con más detención en el siguiente apartado, por lo que ahora basta señalar que la tradición de la teoría del proceso de trabajo ha intentado poner atención en ellas frente a otras posturas que no lo hacen (Thompson, 2009) (Smith, 2015).

De todo lo anterior se puede observar que la teoría del proceso de trabajo no ha seguido un camino uniforme a lo largo de su trayectoria y es objeto de debates tanto internos como externos. Para los fines de esta investigación, se utilizará lo que Thompson (1990) ha llamado el núcleo (*core theory*) de la teoría del proceso de trabajo. Este núcleo está compuesto de cuatro principales afirmaciones que son compartidas en general por los distintos autores:

1. Debido a que la producción de plusvalía se realiza en el proceso de trabajo, este posee un lugar privilegiado en el análisis del capitalismo y la relación de explotación del capital sobre el trabajo. Sin embargo, que el análisis pueda centrarse en el proceso de trabajo no implica que deben ignorarse otros procesos que son parte del circuito del capital.
2. Producto de la competencia entre capitalistas y del conflicto inherente a la relación entre el capital y el trabajo, existe una lógica de acumulación que los lleva a intentar revolucionar constantemente el proceso productivo.
3. De lo anterior es que se desprende el imperativo de control sobre el proceso de trabajo, producto que los mecanismos de mercado no son suficientes para asegurar la transformación eficiente de la fuerza de trabajo en trabajo real. Sin embargo, esto no dice nada acerca de la forma e intensidad que toma este control.
4. La relación entre capital y trabajo es necesariamente antagónica, en donde el conflicto se entiende como una característica estructural, es decir, no depende de las opiniones ni voluntad de los actores específicos involucrados. Esto no quiere decir que haya conflictos reales a cada momento en el espacio de trabajo, de hecho es posible que

exista por momentos una relación armónica basada en el consentimiento, pero siempre se encuentran formas latentes de conflicto.

Tomando este núcleo central compartido por los diversos autores de la teoría del proceso de trabajo, es posible notar que el conflicto es un aspecto central dentro de los que se han enfocado. En particular, los conflictos son entendidos como una *relación entre control y resistencias* (Barros Graziani, 2008), los cuales pueden adquirir distintas formas e intensidad dependiendo de características globales asociadas a la economía política hegemónica en un momento determinado, o también a características internas del lugar de trabajo. En esta investigación se intenta enfocar el análisis del proceso de trabajo de los conductores de Uber a partir de esta relación entre control y resistencias, aun cuando se sabe que no todas las formas de lucha de los trabajadores son necesariamente en respuesta al control que son sometidos (Ackroyd & Thompson, 1995). Esto, debido a que se entiende que las resistencias al control son formas de recuperar autonomía sobre el trabajo, lo cual es fundamental en un contexto en el cual Uber resalta la autonomía gozada por los conductores asociados a su plataforma.

### **7.3 La relación entre control, resistencias y consentimiento**

Como ya se ha señalado, la noción de control es de vital importancia para entender el desarrollo de la teoría del proceso de trabajo, ya que se presenta como un imperativo a los capitalistas en su búsqueda de maximización de la ganancia (Braverman, 1983). Ahora bien, la primera distinción que debe introducirse con respecto al concepto de control tal y como se ha trabajado por los autores que se enmarcan en esta tradición teórica, es aquella que diferencia entre *control detallado* y *control general* introducida por Edwards (1990). El control detallado refiere principalmente a la distribución, velocidad y forma de realizar el trabajo, además de la aplicación de disciplina directa en el espacio mismo de trabajo. Por su parte, el control general refiere a la adaptación en términos generales de los trabajadores a los objetivos de la empresa, por lo que actúan conforme a ellos. Esta distinción es importante debido a que da cuenta de que, en ciertos tipos de trabajos, aunque no existan mecanismos directos de control sobre aspectos como los horarios o lugares de trabajo, puede existir de hecho un control mayor del empleador. Este es específicamente el caso de los trabajos digitales asociados a la *gig economy* (Wood, 2019), de los cuales los conductores de Uber son parte.

#### **7.3.1 Control**

Edwards (1978) señala que todo sistema de control debe contener tres elementos: El primero es la dirección en las tareas del trabajo, es decir, señalar las tareas que a cada trabajador les

corresponde realizar y la forma en que estas deben realizarse. El segundo elemento es la evaluación por parte de la administración del trabajo realizado. Finalmente, el último elemento es el sistema de recompensas y castigos a los trabajadores según su rendimiento en las tareas mandatadas. A estos tres principios de control, Friedman (1977) agrega que el control ejercido por el capital apunta deliberadamente a intentar reducir las formas de resistencia y de organización sindical entre los trabajadores. Edwards logra distinguir tres formas de organizar estos tres elementos a lo largo de la historia del capitalismo, los cuales constituyen formas de control hegemónicas en algún momento, pero que de cualquier forma pueden ser combinadas o coexistir. Estas tres formas son el *control simple o directo*, el *control técnico* y el *control burocrático*. Estas dos últimas formas de control son consideradas estructurales, puesto que no dependen de la voluntad de la dirección de la empresa ni de los supervisores directos, sino que se encuentran determinados por aspectos tecnológicos y organizativos que actúan sistémicamente en la empresa. Esto no quiere decir que el control deje de ser un aspecto de clase inherente a la relación del capital con el trabajo, sino que tan solo ya no depende de las voluntades individuales de los capitalistas y jefes directos.

De manera que en la presente investigación se utilizará la tipología del control desarrollada por Edwards, a la cual se agregan una cuarta forma identificada por Friedman (1977) que se ha denominado *autonomía responsable* y una quinta forma denominada *control algorítmico* que ha emergido en los últimos años a partir de la implementación de sistemas de monitoreo y sanción por parte de las plataformas digitales. Como se observa, se deja fuera de la tipología lo que se ha denominado control normativo que refiere a las técnicas diseñadas explícitamente para operar en las subjetividades, emocionalidad y estética de los trabajadores de la empresa (Castillo y Ratto, 2018). Esto, debido a que, si bien es una dimensión importante dentro del control, no obedece directamente a los objetivos de esta investigación introducirse en dichos aspectos.

#### 7.3.1.1 Control simple

Partiendo por el *control simple*, este se caracteriza porque los capitalistas ejercen su poder de manera abierta, arbitraria y directa. El capitalista tiende a intervenir a menudo en el proceso de trabajo para asegurarse de que los trabajadores estén realizando sus labores, amenazar a aquellos que no lo están haciendo y recompensar a quienes se encuentren produciendo según el ritmo exigido. Con respecto a los tres elementos que debe poseer todo sistema de control identificados por Edwards, se observa que el capitalista se preocupa de ordenar las tareas de manera personal, al mismo tiempo que no existe un sistema institucionalizado de evaluación y



recompensas por el trabajo realizado, sino que estos dependen más bien de la voluntad del capitalista en el momento y por lo tanto se ejercen de manera arbitraria. Este tipo de control fue hegemónico en la producción industrial del siglo XIX, pero sigue existiendo sobre todo en empresas pequeñas que se desarrollan en industrias altamente competitivas y en países no desarrollados. Sin embargo, se vuelve inviable a medida que las empresas crecen y se vuelven más complejas internamente, por lo que deben implementarse formas más institucionalizadas y estructurales de control.

#### 7.3.1.2 Control técnico

La siguiente forma de control observada por Edwards es el *control técnico*, en donde el mecanismo de control se encuentra incrustado y depende directamente de la tecnología utilizada por la empresa. Este tipo de control emerge cuando prácticamente la totalidad de la producción se basa en la tecnología utilizada, la cual dirige y señala el ritmo del proceso de trabajo, por lo que se entiende que el control está más allá del poder directo de la administración de la empresa. Un aspecto importante que debe tenerse en cuenta con respecto a esta forma de control, dice relación con que el tipo de tecnología seleccionada por los capitalistas no es necesariamente la más eficiente, sino que la más rentable en lo referido a la efectiva transformación de la fuerza de trabajo en trabajo real. Edwards señala que el control técnico ha sido efectivo en lo referido al punto de asignar tareas a cada trabajador, pero que no ha realizado grandes avances en lo que respecta a la evaluación y premiación del trabajo realizado.

#### 7.3.1.3 Control burocrático

La última forma histórica de control identificada por Edwards es el *control burocrático*, en el cual el control se encuentra incrustado en la organización social de la empresa. En específico, su característica definitoria es que las jerarquías de poder operando en la empresa se encuentran institucionalizadas en un sistema de reglas y mandatos conocidos de antemano por todos los actores involucrados. Sin embargo, resulta claro que las tareas a realizar nunca pueden ser especificadas por completo en el contrato de trabajo, por lo que la figura del supervisor no desaparece, aunque sus funciones si se transforman, ya que bajo esta forma de control solo debe cerciorarse de que los trabajadores lleven a cabo su trabajo según las reglas establecidas por la empresa. Además de esta característica, la imposición del control burocrático posee tres otras consecuencias principales para el desarrollo de la empresa: En primer lugar, las relaciones de poder y autoridad se vuelven más difíciles de observar. En segundo lugar, la diferenciación entre empleos dentro de la empresa se vuelve más fina y compleja. Finalmente, se encuentra la

creación de mercados de trabajo internos en los cuales los trabajadores pueden desarrollar una carrera ascendente dentro de una misma empresa a lo largo de toda su vida laboral.

#### 7.3.1.4 Autonomía responsable

Además de estos tres sistemas de control identificados por Edwards, se integra lo que ha sido denominado la *autonomía responsable*. Friedman (1977) contrapone la estrategia de la autonomía responsable con las de control directo del proceso de trabajo, asociada al taylorismo como forma de organización productiva. En términos generales, la autonomía responsable implica otorgarle cierto rango de autonomía y discreción en la realización de sus labores a un grupo específico de trabajadores, manteniendo la autoridad de la dirección de la empresa a través de lograr una identificación de los trabajadores con los objetivos de esta, principalmente en lo referido al aumento de la productividad. Esto produciría que los trabajadores se comporten de manera responsable con solo un grado mínimo de supervisión, por lo que se reducen costos asociados al control de la fuerza de trabajo. Esto además otorga a los trabajadores un status distinto a aquellos quienes no son parte de la estrategia de la autonomía responsable y por lo tanto poseen menos capacidad de controlar la forma en que desarrollan sus labores. Debe tenerse en consideración que el principal objetivo de esta forma de control, más que reducir los costos, dice relación con la reducción de la hostilidad y resistencias de los trabajadores, limitando el poder de los sindicatos y previniendo la emergencia de estos. Lo anterior demuestra que la administración sobre las formas de resistencia de los trabajadores es una parte fundamental que posee todo sistema de control.

#### 7.3.1.5 Control algorítmico

A las formas de control que se han observado a partir de la emergencia del trabajo en plataformas digitales se les ha denominado *control algorítmico* (Wood, 2019) o *administración managerial* (Möhlmann & Zalmanson, 2017) y se ha definido como:

“Prácticas de vigilancia, gobierno y control realizadas por un algoritmo sobre varios trabajadores remotos... Se caracteriza por rastrear y evaluar constantemente el rendimiento y comportamiento de los trabajadores, así como también por implementar decisiones de forma automática” (Möhlmann & Zalmanson, 2017, pág. 4)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Traducción propia. Texto original: “We define algorithmic management as oversight, governance and control conducted by software algorithms over many remote workers... is characterized by continuously tracking and evaluating worker behavior and performance, as well as automatic implementation of algorithmic decisions”.

Lo que no se debe olvidar, es que el control no es realizado por un algoritmo, sino que este es solo el medio por el cual el control es llevado a cabo por parte de la empresa, de lo contrario solo se volvería un imperativo tecnológico y se perdería el carácter de clase inherente a la relación laboral (Castillo & Ratto, 2018). Es más, se ha estudiado que las empresas que operan a través de plataformas digitales se aprovechan de la opacidad de los algoritmos y de las asimetrías de información con respecto a los trabajadores para poder sacar mayor provecho y aumentar las ganancias (Rosenblat & Stark, 2016). La implementación de algoritmos de control logra el rastreo de miles de trabajadores de forma remota, por lo que la figura del supervisor del trabajo ya no resulta necesaria, gestionando la mano de obra de forma automática (OIT, 2019). Esto tiene como consecuencia que surja la sensación de estar siendo controlado por una máquina y no por un ser humano, por lo que se hace más difícil el surgimiento de conflictividades (Lee et al., 2015) (Möhlmann & Zalmanson, 2017).

Además de lo anterior, estas formas de control se caracterizan por incorporar los regímenes de trabajo *just-in-time* y *total quality control* (Sewell & Wilkinson, 1992). Por una parte, la producción *just-in-time* alude a la vinculación automática entre oferta y demanda de un producto o servicio, por lo que se elimina cualquier gasto adicional. Por su parte, el régimen de *total quality control* refiere a la inclusión de los clientes en el control de calidad del producto o servicio ofrecido, por lo que se evitan problemas concernientes a la insatisfacción de los usuarios. En general los sistemas de control que implementan estos regímenes poseen niveles altos de monitoreo del trabajo y reglas establecidas de antemano acerca de la forma adecuada de realizarlo, pero combinados con grandes niveles de autonomía en lo que respecta a los detalles del trabajo, en lo respectivo a horarios, lugares, etc. Por lo que en principio se podría pensar que combinan varias de las formas de control identificadas en la tipología construida. En particular, podría confundirse con el control técnico debido a su similitud en la utilización de la tecnología con fines de vigilancia. Sin embargo, la principal distinción apunta a que mientras el control técnico se orienta a la fijación de un ritmo y cantidad de trabajo fijado por la tecnología de la empresa, el control algorítmico posee como característica transversal la generación de datos de los usuarios y conductores, lo que es utilizado con fines de maximización de la ganancia por parte de la empresa. De manera que se opta por considerarlo un tipo de control por sí mismo. Otras particularidades aluden a que la implementación de este tipo de algoritmos emerge en conjunto con la organización del proceso de trabajo distintiva de las plataformas, permitiéndoles introducir nuevos elementos en la administración del conflicto por parte de la gerencia. Finalmente, el repertorio de formas de resistencia posibles frente al

control algorítmico ha demostrado ser distinto a los identificados para hacer frente al control técnico.

### 7.3.2 Resistencias

Ahora bien, esta tipología de control solo cobra sentido en la medida que se complementa con lo señalado acerca de las resistencias de los trabajadores, las cuales poseen un rol central en el aparataje teórico aquí utilizado y son parte de los objetivos propuestos en esta investigación. Sin embargo, el rol de las resistencias no siempre ha sido relevado en la teoría del proceso de trabajo, como le fue criticado a Braverman o a otros teóricos que se enmarcan en los llamados *critical management studies* (Thompson, 2009) (Lucio Martínez & Stewart, 1997). Asimismo, en otros trabajos que se centran en investigar las resistencias, estas son entendidas como meras respuestas y adaptaciones al control ejercido por los capitalistas y no dan cuenta de que las resistencias mismas pueden ser anteriores al control y transformarlo, subestimando la capacidad de agencia de los trabajadores (Ackroyd & Thompson, 1999).

Los actos de resistencia de los trabajadores son un fenómeno inherente a la relación laboral bajo el capitalismo producto del antagonismo estructurado de intereses ya descrito, sin embargo, debe tenerse la consideración de que las resistencias no emergen como una respuesta mecánica al control, sino que pueden encontrarse de forma latente e invisibilizadas por la predominancia de relaciones de consentimiento. En general, las resistencias se entienden como una *forma de recuperar la autonomía* por parte de los trabajadores en la forma en que desarrollan sus labores dentro del espacio de trabajo. Hodson (1995) en su definición de resistencias señala que:

“Por resistencia de los trabajadores se entiende cualquier acto individual o grupal orientado a mitigar las demandas de la empresa sobre los trabajadores, o a avanzar en las demandas de los trabajadores contra la empresa” (1995, pág. 80).<sup>5</sup>

En base a dicha definición construye una tipología de resistencias que busca ser complementaria a los desarrollos teóricos de Edwards y Friedman. En esta tipología identifica cuatro principales formas de resistencia, cada una con sus propios repertorios de acción. La primera forma es denominada *desviando el abuso* y sería propia de las formas de control simple, la segunda se denomina *regulando la cantidad e intensidad del trabajo* caracterizada

---

<sup>5</sup> Traducción propia. Texto original: “By worker resistance, I mean any individual or small-group act intended to mitigate claims by management on workers or to advance workers’ claims against management”.

por ser la contracara del control técnico, la tercera forma refiere a la *defensa de la autonomía* frente al control burocrático y finalmente la última forma de resistencia identificada es llamada *expandiendo el control de los trabajadores a través de esquemas de participación* que incluye las resistencias al control asociado a la autonomía responsable. Claramente Hodson no identifica un tipo de resistencia que sea paralela al control algorítmico, debido a que su tipología es construida a mediados de los 90', por lo que las resistencias paralelas a este tipo de control serán denominadas *Entendiendo y apropiando los algoritmos* (Jarrahi & Sutherland, 2019). Es necesario señalar que, si bien Hodson establece estos paralelos entre formas de control y de resistencia, esto posee fines analíticos de identificación de las formas más típicas que surgen, pero no quiere decir que no haya formas múltiples y cruzadas de resistencias para todas las formas de control.

Como se puede observar, dentro de las formas de resistencia a los distintos tipos de control se incluye lo que se ha denominado *malos comportamientos en el trabajo* (Ackroyd, 2007), aun cuando los autores señalan explícitamente que no responden a lo mismo, puesto que los malos comportamientos pueden surgir por diversos motivos y no solo como una resistencia al control. Asimismo, otros autores han señalado que la organización de los trabajadores en sindicatos u otras organizaciones no corresponde a resistencias, puesto que estas siempre se desarrollan de manera oculta (Woodcock, 2017 en Castillo y Ratto, 2018). Sin embargo, tanto los malos comportamientos en el trabajo como la organización colectiva apuntan entre sus objetivos a la ampliación de la autonomía de los trabajadores, por lo que se opta por agruparlos dentro de lo que se entiende como resistencia de igual manera.

#### 7.3.2.1 Desviando el abuso

Partiendo por las formas de resistencias incluidas en lo que se llama *desviando el abuso*, el punto de partida para que puedan surgir las resistencias es la deslegitimación del sistema de valores propugnado por la administración. Solo a partir de que la gerencia ha sido cuestionada puede comenzar a cuestionarse el control ejercido por los capitalistas. Luego de esto, una de las formas más comunes de desviar el abuso es el desahogo de la frustración por parte de los trabajadores a través de la violencia contra la empresa, el robo y el humor entre compañeros. Si bien estas manifestaciones pueden parecer menores, son importantes en la medida que generan un sentimiento de empoderamiento en trabajadores con escaso espacio para ejercer su autonomía ya que son controlados de forma directa y arbitraria por parte de sus empleadores. Un punto importante de señalar es que para que estas formas de resistencia sean exitosas y no

generen un castigo por parte de la empresa, es necesario el apoyo y el disimulo de los compañeros de trabajo, por lo que no constituyen acciones puramente individuales.

#### 7.3.2.2 Regular la cantidad e intensidad del trabajo

Pasando a las resistencias que tienen por objetivo *regular la cantidad e intensidad del trabajo*, las prácticas más extendidas son controlar el ritmo de trabajo a su gusto, evitar horas extra de trabajo y conseguir la cantidad exacta de trabajo que están dispuestos a realizar. En tal sentido, se observa que incluso en aquellos regímenes donde el salario está determinado por la cantidad producida, los trabajadores no se apartan mucho de la cantidad normal de trabajo realizada por la totalidad de los empleados de la compañía (Edwards, 1978). En tal sentido, la noción de *negociación del esfuerzo* (Ackroyd & Thompson, 1999) es central para entender este tipo de resistencias. Otra de las formas típicas de resistencia que apuntan a regular la cantidad de trabajo refiere a la realización de las tareas a través de procedimientos alternativos a los señalados por la gerencia a través de conocimientos propios de los trabajadores. Finalmente, otras prácticas desplegadas en esta misma categoría son ausentarse del trabajo, sacar la vuelta y restringir la cantidad de mercancías producidas.

#### 7.3.2.3 Defender la autonomía de los trabajadores

Con respecto a las acciones que tienen por objetivo *defender la autonomía de los trabajadores*, se puede señalar que son formas de resistencia típicas de trabajadores calificados o profesionales que se encuentran bajo la forma burocrática de control. En general son trabajadores que sienten cierto grado de orgullo por la labor que realizan, de manera que la defensa de su derecho a determinar las prácticas necesarias para llevar a cabo su trabajo también es parte de las acciones de resistencia típicamente desplegadas. Asimismo, otra de sus formas típicas de resistencia es la lucha por limitar la cantidad de trabajadores contratados por la empresa, para así no verse perjudicados por la introducción de mayor competencia al interior de esta. Todo esto en función de conservar un grado de discreción sobre su actividad en el espacio de trabajo, sin que la dirección de la empresa posea todo el poder de determinar de antemano las reglas y procedimientos adecuados para la producción.

#### 7.3.2.4 Participación de los trabajadores

Las resistencias incluidas en la categoría de *participación de los trabajadores* emergen a partir de las formas de control asociadas a la autonomía responsable ya descritas, que incluyen varias actividades en las cuales los trabajadores son consultados por su opinión, tales como los círculos de calidad o los programas de calidad de vida en el empleo. Si bien todas estas

actividades poseen como fin el involucramiento de los trabajadores en el aumento de la productividad (Ackroyd & Thompson, 1999) y poner barreras a la emergencia y acciones sindicales, la evidencia ha mostrado que pueden de hecho aumentar la participación política activa de los trabajadores en la defensa de sus intereses y demandas. En términos generales se observa que los trabajadores saben que estas iniciativas desplegadas por la empresa se realizan con el objetivo de aumentar la ganancia de la empresa misma e involucrar a los trabajadores en la búsqueda de aquello, por lo cual se muestran suspicaces al respecto y participan de ellas de una manera funcional para no verse perjudicados por su negativa. Sin embargo, se ha observado que muchas veces han logrado sacar provecho de estas iniciativas generando demandas en torno a la democratización del espacio de trabajo y su derecho a participar colectivamente de las decisiones tomadas por la empresa, generando una mayor organización colectiva en defensa de sus demandas e intereses. Obviamente este es un objetivo no deseado por la gerencia cuando implementa las estrategias asociadas a la autonomía responsable, por lo que se observa como una forma de resistencia fundamental.

#### 7.3.2.5 Entendiendo y apropiando los algoritmos

Las formas de resistencia típicas que se han identificado dentro de esta categoría tienen por objetivo principal sacar provecho de las condiciones en las cuales se realiza el trabajo, a partir del entendimiento realizado por los trabajadores de la forma en que operan los algoritmos, además de mantener la autonomía frente a los mandatos canalizados a través del algoritmo. Esto es logrado gracias a lo que se ha denominado las competencias algorítmicas (Jarrahi & Sutherland, 2019), que refieren al entendimiento de los trabajadores de los algoritmos de la plataforma, y al aprendizaje de cómo trabajar con ellos o evitarlos. Esta forma de resistencia tiene su fundamento en la importancia que poseen las asimetrías de información entre la plataforma y los trabajadores. La evidencia señala que mientras más información poseen los trabajadores con respecto a la operación de los algoritmos con los cuales trabaja la plataforma, más provecho pueden sacar de él y pueden poseer mayor autonomía sobre su trabajo, eludiendo parcialmente la supervisión. Asimismo, esto les permite manipular los algoritmos mediante la información que es entregada a la plataforma. Estos tipos de resistencias han relevado la importancia de la agencia y subjetividad de los trabajadores, en contra de posturas que los observan como meros recipientes del control y la vigilancia total producto de sistemas de control sofisticados a partir de las posibilidades otorgadas por las nuevas tecnologías.

### 7.3.3 Consentimiento

Es necesario destacar algunas cosas con respecto al concepto de *consentimiento*, para así tener el panorama completo de los desarrollos en torno al problema de los conflictos en el espacio de trabajo, sobre todo considerando que la evidencia preliminar señala que los conductores de Uber pueden tener un alto grado de consentimiento con respecto a los intereses de la empresa en lo respectivo a la flexibilización del vínculo laboral y la autonomía en los detalles de la realización del trabajo (CNP, 2018). Burawoy (1979) fue el primero en preocuparse por el problema del consentimiento de los trabajadores con respecto a los objetivos de la empresa, preguntándose acerca de por qué algunos trabajadores se muestran dispuestos a colaborar en determinados espacios laborales (Pérez, 2007). El punto de partida del análisis de Burawoy son las satisfacciones relativas que se producen en el lugar de trabajo producto de las privaciones surgidas a partir de la realidad repetitiva y rutinaria del trabajo en el capitalismo. Es a partir de dichas privaciones que surgen estas satisfacciones relativas, las cuales toman formas de juegos. Burawoy señala que estos juegos pueden crear oposiciones de intereses entre los actores involucrados, pero si estos ponen en riesgo los intereses de la compañía, esta actúa rápidamente poniendo restricciones y coerción sobre los trabajadores.

De manera que nunca hay que considerar a los juegos como independientes ni opuestos a los objetivos de la empresa. Es más, la dirección de la empresa a menudo se involucra en los juegos, reforzando sus reglas cuando esto va en dirección de los objetivos de aumentar la productividad. Incluso estos juegos pueden ser interpretados como espacios de conflicto simulados por parte de la empresa, para así otorgar un espacio de falsa autonomía a los trabajadores en la realización de sus labores (Pérez, 2007). Sin embargo, debe tenerse en cuenta que estos juegos también pueden provenir de la acción de los mismos trabajadores, aun cuando la gerencia intervenga reforzando sus reglas o restringiéndolos.

En específico, el juego analizado por Burawoy es el denominado *making out* (1979), que refiere a cumplir la cuota de trabajo diaria, cuestión que se vuelve una competencia entre ellos mismos y sirve como forma de pasar la jornada laboral evitando el aburrimiento y generando satisfacción al ganar el juego. Ahora bien, lo importante de tener en cuenta es que no existe una armonía de intereses y una ausencia de conflictos explícitos previo al juego, sino que es el mismo juego el que crea estas condiciones de armonía y consentimiento de los trabajadores hacia el objetivo del aumento de la productividad. Con respecto a esto, uno de los aspectos más importantes para los fines de la presente investigación refiere a que el involucramiento de los trabajadores con el aumento de la productividad no obedece tanto a una lógica costo-beneficio



de la ganancia monetaria producto de cumplir la cuota, sino que más bien esto se produce por un involucramiento en la lógica interna del juego y la intención de ganarlo, aun cuando los trabajadores hablen al respecto en un lenguaje de incentivo económico (Burawoy, 1979). Esto es importante para entender un proceso de trabajo como el de Uber en el cual no existe un salario base, sino que toda la ganancia monetaria proviene de los viajes realizados por los conductores, es decir, por el trabajo realmente hecho y cuestiones como los incentivos por carrera son fundamentales.

#### **7.4 El proceso de trabajo en Uber**

La primera pregunta que debe responderse es acerca del espacio en donde el proceso de trabajo tiene lugar, puesto que el trabajo se encuentra desterritorializado y es llevado a cabo por los distintos conductores de forma individual (Tassinari & Maccarrone, 2020). Al respecto, se ha señalado que el proceso de trabajo tiene lugar en la *plataforma*, en tanto todas las relaciones sociales que se desarrollan dentro de los límites fijados por esta se convierten en relaciones sociales de producción (Gandini, 2019). Cualquier transacción y trabajo realizado por los conductores de Uber debe realizarse según las reglas y procedimientos fijados por la plataforma y solo pueden ocurrir una vez que los conductores han ingresado a esta para comenzar a trabajar, así como también el trabajo se da por terminado cuando apagan el modo conductor y salen de ella. Al conectarse en la plataforma, los conductores se vuelven objeto de una autoridad externa que convierte las peticiones de los clientes en órdenes que deben ejecutarse, determina qué tareas deben realizarse, cuánto será el pago por el trabajo realizado y controla el desempeño del conductor.

Cabe preguntarse acerca de por qué razones surge el control que ejerce Uber sobre sus conductores asociados, a partir de lo señalado por los teóricos del proceso de trabajo sobre que el imperativo de control emerge debido a la necesidad de maximizar la transformación de fuerza de trabajo en trabajo real (Braverman, 1983). Si los conductores de Uber reciben una remuneración solo a partir de los viajes realmente realizados, entonces no queda claro a simple vista por qué surge la necesidad de controlar. Lo que han señalado las distintas investigaciones dice relación con la necesidad de monitorear la calidad del servicio entregado por los conductores, en aspectos tales como la relación con los pasajeros, la conducción, los pagos, entre otros (Gandini, 2019) (Brook, 2009). Esto, debido a que si el servicio entregado por la plataforma es evaluado de mala manera por los pasajeros, su demanda va a decaer y va a resultar insostenible mantener en funcionamiento la plataforma a lo largo del tiempo, producto de su dependencia de los efectos en red y su tendencia a monopolizar el sector (Srnicek, 2016).

Lo que a su vez tiene como consecuencia no poder monopolizar el almacenamiento de datos de los pasajeros, lo que permite explotarlos de diversas maneras, tales como optimizar el proceso productivo, analizar y segmentar a los consumidores, refinar el control sobre el proceso de trabajo, entre otros (Boccardo, 2019) (Srnicek, 2016). A partir de esto se logra entender los sistemas de monitoreo, evaluación y sanción tan estrictos implementados por la plataforma.

Se ha señalado lo difícil de este contexto para que surjan resistencias, producto de los altos niveles de control al que los trabajadores son sometidos y la naturaleza misma de la relación laboral establecida con la plataforma. Al mismo tiempo, desarrollar su labor de forma individual dificulta la formación de lazos de solidaridad con los compañeros de trabajo. Sin embargo, como señalan Ackroyd y Thompson, las resistencias están ahí si uno quiere observarlas (1995), cuestión por la cual ha existido una preocupación creciente a lo largo de todo el mundo, como se ha señalado en la revisión de experiencias de movilización en regiones como España (Morales & Abal, 2020), Italia, Reino Unido (Tassinari & Maccarrone, 2020), EE.UU, Asia y África (Wood et al., 2018). Además, las mismas plataformas y tecnologías digitales posibilitan un contexto en el cual la coordinación para acciones de resistencia puede volverse más fácil, gracias a la existencia de grupos en redes sociales de conductores de Uber (Allen-Robertson, 2017). En esa línea, algunas investigaciones se han centrado en identificar formas de resistencia incipientes en los conductores de aplicación en general y de Uber en particular. Un aspecto importante que se ha identificado con respecto al predominio del conflicto o del consentimiento entre los conductores de Uber refiere a la percepción de los conductores con respecto a si el viaje asignado es justo o no en aspectos como la cercanía con el pasajero, la tarifa cobrada, etc. En tal sentido, la opacidad con la que la plataforma decide estas cuestiones ayuda a la emergencia de conflictividad (Rosenblat & Stark, 2016). Es más, el hecho de que la decisión sea tomada por un algoritmo y no por un ser humano aumenta el descontento, puesto que se entiende que los algoritmos no poseen las habilidades necesarias para tener en cuenta el contexto social e individual en el cual se desarrolla el trabajo de cada conductor (Lee, 2018).

Entre otras acciones de resistencia que se han identificado se encuentran el apagar el modo conducción luego de un largo viaje o cuando se conduce por zonas peligrosas, activar la localización una vez que los pasajeros ya se encuentran arriba del auto para que la vinculación se haga automáticamente, arreglar por teléfono viajes con pasajeros, cambiar de aplicación momentáneamente a otra de transporte de pasajeros, cancelar viajes en los cuales hubo problemas con los clientes para así evitar malas evaluaciones, comentar estrategias y compartir

información en foros, entre otras. Entre la información que se comparte en los foros y grupos de redes sociales se cuentan las teorías que cada conductor realiza acerca del funcionamiento del algoritmo de la plataforma, información acerca de buenos lugares y horarios para tomar pasajeros, etc. (Allen-Robertson, 2017) (Möhlmann & Zalmanson, 2017). Estas acciones de resistencia logran señalar que a priori pueden observarse los distintos aspectos identificados en la tipología del apartado anterior, es decir, resistencias que apuntan a conservar la autonomía, a aumentar la participación entre los trabajadores, a regular la cantidad y la intensidad del trabajo, a comprender los algoritmos y a desviar el abuso por parte de la empresa.

### **VIII. Operacionalización**

De acuerdo a los conceptos desarrollados en el marco teórico, se realiza el siguiente esquema que tiene por función presentar la forma en que se observan los principales conceptos utilizados en la investigación, junto con sus dimensiones y definición:

Conceptos	Dimensiones	Definiciones/Indicadores
Organización del proceso de trabajo por parte de plataformas digitales	Consideración como trabajadores autónomos	En el acuerdo entre los conductores y Uber se explicita que estos serán considerados como trabajadores autónomos y no de la empresa.
	Trabajo individual y aislado	El trabajo realizado dentro del marco de la plataforma Uber no posee un espacio compartido entre compañeros y es llevado a cabo de forma individual, lo que impacta en las potenciales resistencias colectivas.
Control	Simple	Se caracteriza porque los capitalistas ejercen su poder de manera abierta, arbitraria y directa. No se espera encontrar este tipo de control debido a que los conductores de Uber no entablan relaciones directas con superiores.
	Técnico	El mecanismo de control se encuentra incrustado y depende directamente de la tecnología utilizada por la empresa. En el contexto de Uber alude a aspectos relacionados a los sistemas virtuales de monitoreo, comunicación, evaluación y sanción.
	Burocrático	El control se encuentra incrustado en la organización social de la empresa. Para los objetivos de esta investigación se espera encontrar este tipo de control en aspectos como los manuales de comportamiento y los mecanismos de evaluación y sanción conocidos de antemano por los conductores.

	Autonomía responsable	Implica otorgarle cierto rango de autonomía y discreción en la realización de sus labores a un grupo específico de trabajadores, manteniendo la autoridad de la dirección de la empresa. Se espera encontrar en aspectos como la libertad de decidir horarios y lugares de trabajo, además de la defensa de los conductores hacia la flexibilidad de la empresa.
	Algorítmico	Prácticas de vigilancia, gobierno y control realizadas por un algoritmo sobre varios trabajadores remotos. Se espera una fuerte presencia de este tipo de control en aspectos como las recomendaciones, sanciones y recompensas implementadas de forma automática por la plataforma.
Resistencias	Desviar el abuso	Desahogo y liberación de la frustración que surge de los abusos asociados al control. Se espera encontrar en manifestaciones de descontento y opiniones negativas contra la empresa.
	Regular la cantidad de trabajo	Negociación y regulación del esfuerzo a realizar en el espacio de trabajo. La evidencia demuestra que los conductores de Uber realizan acciones orientadas a controlar ellos mismos su ritmo de trabajo.
	Autonomía de los trabajadores	Defensa de los trabajadores de su derecho a determinar las prácticas necesarias para llevar a cabo su trabajo. En este contexto se manifiesta en las decisiones tomadas por los conductores en contra de las sugerencias de la plataforma.
	Participación de los trabajadores	Aumento de la participación política activa de los trabajadores en la defensa de sus intereses y demandas. Se manifiesta principalmente en las asociaciones gremiales de conductores y las manifestaciones públicas que han realizado.

	Comprender y apropiarse los algoritmos	Refiere al entendimiento de los trabajadores de los algoritmos de la plataforma, y al aprendizaje de cómo trabajar con estos algoritmos o evitarlos.
Consentimiento		Dice relación con la incorporación de los objetivos de la empresa por parte de sus trabajadores. Espera observarse en aspectos como la defensa de los conductores a su clasificación como trabajadores independientes y la flexibilidad otorgada por la plataforma.

Operacionalización de conceptos (Elaboración propia).

## **IX. Hipótesis**

En primer lugar, en cuanto a los mecanismos de control desplegados por Uber sobre sus conductores, se espera que estos combinen tanto formas novedosas de control a partir de los algoritmos y tecnologías implementadas, como también formas antiguas y persistentes de control, aprovechándose sobre todo de las asimetrías de información. De tal forma, es lógico pensar que el control combina diversas características propias de las distintas formas identificadas en el marco teórico. Esto implica mitigar aquellas perspectivas que observan el control algorítmico como un fenómeno novedoso y exclusivo de las plataformas, ya que da cuenta de la permanencia de mecanismos de control de larga data.

Con respecto a las resistencias desplegadas por los conductores de Uber, se espera encontrar un predominio de las de tipo individual por sobre las colectivas, en virtud de las características del proceso de trabajo de los conductores. Asimismo, se espera que estas resistencias combinen los varios tipos identificados en el marco teórico, pero con una predominancia de aquellas que apunten a entender y sacar provecho de los algoritmos más que aquellas que apunten al retraso de las tareas en el trabajo o la participación democrática de los trabajadores.

Con respecto a la organización del proceso de trabajo por parte de Uber, se espera encontrar que su principal forma de organización del conflicto sea a través de la autonomía otorgada en la realización y horarios del trabajo, generando consentimiento por parte de los conductores hacia su modelo de organización laboral, evitando potenciales conflictos y movilizaciones.

Finalmente, en cuanto a la comparación entre las resistencias de trabajadores que son parte de organizaciones colectivas de conductores de aplicación y las de aquellos que no, se espera encontrar una diferencia entre ambas. En particular, se espera que los miembros de agrupaciones colectivas presenten formas mucho más conflictivas de resistencia con respecto a la empresa, mientras que en los conductores no miembros se espera encontrar predominantemente resistencias que apunten a sacar mayor provecho con respecto a la plataforma.

## **X. Marco metodológico**

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y la información disponible respecto al objeto de estudio, se consideró el enfoque metodológico como el más adecuado. Debido a que existe poca información con respecto a los conductores de Uber y su proceso de trabajo en Chile, la investigación adoptó un carácter de tipo exploratorio (Baxter & Jack, 2008), por lo

que el enfoque cualitativo permite acercarse preliminarmente al objeto y generar conclusiones que puedan servir para un análisis posterior más detallado sobre algún aspecto en particular. Asimismo, debido a que se analizaron las formas de control y resistencias en el proceso de trabajo de los conductores de Uber, resultó más adecuado acercarse al objeto desde lo que los propios actores tienen que decir al respecto de sus prácticas y percepciones (Canales, 2006), y no desde las concepciones que el investigador pudiera haberse formado a partir de la literatura al respecto.

Además de lo anterior, si se entienden las resistencias no como un proceso mecánico de mera respuesta al control, sino que con grados mayores o menores de conciencia con respecto a la puesta a cabo de las prácticas asociadas, resulta claro que es necesario tener en cuenta las significaciones que acompañan dichas prácticas, aun cuando no sea lo central de la investigación.

La investigación corresponde a un estudio de caso exploratorio, debido a que no se poseía gran información con respecto a los posibles resultados del fenómeno a investigar y se cree que el contexto específico de Uber posee grandes relevancias con respecto a dichos resultados (Baxter & Jack, 2008). La decisión de estudiar el caso de Uber obedece a las características que presenta el fenómeno estudiado en Chile, ya que por una parte las plataformas de transporte de pasajeros representan gran parte de la presencia de las plataformas digitales en el país, al mismo tiempo que dentro de las plataformas de transporte de pasajeros Uber concentra alrededor del 70% de los conductores asociados a estas plataformas (CNP, 2018).

### **10.1 Unidad de análisis, muestreo e información**

La unidad de análisis de la investigación fueron los discursos sobre los mecanismos de control y sus resistencias por parte de los conductores de Uber a los cuales se va a entrevistar.

Tanto la unidad de muestreo como la unidad de información corresponden a los conductores de Uber a los cuales se va a entrevistar, puesto que ellos son quienes proporcionaron la información requerida, al mismo tiempo que son la población que se estudió.

### **10.2 Técnica de producción de información**

La técnica de producción de información utilizada fue la entrevista semi estructurada o entrevista estandarizada abierta (Canales, 2006), que se caracteriza por la elaboración de una serie de preguntas pero que pueden modificarse a lo largo de la entrevista en función de los tópicos de conversación que emerjan de la misma. Esto fue adecuado puesto que posee la estructuración adecuada para que el habla de los conductores de Uber pudiera emerger y dar



cuenta de las prácticas de resistencia de cada conductor y su percepción con respecto al control y la relación con la plataforma en general, así como también otros aspectos de su relación laboral que consideraron relevantes. Al mismo tiempo que orientó la entrevista hacia la producción de información con respecto a los objetivos particulares de la investigación, evitando desviarse mucho del tema hacia otros que pudieran ser relevantes para los entrevistados.

Con todo, esta técnica tuvo una limitación con respecto a los objetivos de la investigación, a saber: estudia las significaciones de los conductores con respecto al control al que son sometidos y a sus prácticas de resistencia, pero no las prácticas mismas. Esto invita a pensar que podría utilizarse la etnografía como técnica de producción de información en futuras investigaciones cercanas al tema, lo que se descartó aquí en virtud de los recursos y factibilidad de la investigación.

En las entrevistas se resguardó la confidencialidad y el anonimato de los participantes, quienes accedieron a participar mediante el consentimiento informado, en el cual se indicaba su participación voluntaria y que podían decidir no responder o retirarse en cualquier momento de la entrevista si así lo deseaban. Es posible encontrar el modelo del consentimiento informado en los anexos de la investigación.

### **10.3 Técnica de análisis de la información**

La técnica de análisis utilizada fue el análisis de contenido de tipo cualitativo, ya que este se orienta al análisis del sentido tanto de lo señalado expresamente, como de lo que se encuentra latente en lo señalado por los entrevistados (Andreu, 2000). De manera que resultó adecuado puesto que fue posible realizar inferencias con respecto al sentido de las prácticas de resistencia de los conductores de Uber, aun cuando estas no sean realizadas de una forma tan reflexiva y posean un sentido más práctico para los conductores. Asimismo, pudo entenderse el sentido que los conductores le otorgan a los mecanismos de control a los cuales son sometidos, considerando que en general consideran poseer altos grados de autonomía y flexibilidad sobre la realización de su trabajo.

La codificación y análisis de la información se realizó utilizando el software de análisis cualitativo Atlas Ti.

## 10.4 Muestra

Los entrevistados se establecieron a través de un muestreo no probabilístico, en específico a través de lo que se conoce como un muestreo estructural, en donde cada seleccionado responde a ciertas características o posiciones que se desean incluir en la muestra (Canales, 2006).

Las variables de interés que se utilizaron para construir la muestra fueron tres, a saber: sexo, pertenencia a asociaciones colectivas de conductores de aplicación y Uber como trabajo único. La inclusión de estas variables se justifica debido a que de la totalidad de conductores de Uber, alrededor de un 90% son hombres (CNP, 2018), lo que claramente puede estar señalando aspectos importantes a considerar como lo son las habilidades exigidas por el trabajo que pudieran estar inclinando a las mujeres a restarse de asociarse a Uber como conductoras, como pudieran ser el trabajo a altas horas de la noche, fines de semanas y en solitario. Asimismo, parte de los objetivos de la investigación era analizar comparativamente las resistencias entre conductores de Uber pertenecientes a asociaciones colectivas de conductores de aplicación y aquellos que no pertenecen a ninguna, por lo que fue necesario incluir en la muestra a sujetos diferenciados según este criterio. Finalmente, se incluye la variable acerca de si los conductores poseen otro trabajo o se dedican exclusivamente a Uber, puesto que esto va a influir directamente en aspectos como las horas y lugares de trabajo, la intención de vincularse colectivamente con otros conductores, las remuneraciones, la negociación del esfuerzo (Todolí, 2015), entre otros que son importantes a la hora de estudiar aspectos asociados al control y las resistencias como pueden serlo la valoración que le dan a la flexibilidad horaria o la disposición a participar de resistencias colectivas.

Debe señalarse que producto de la alta proporción de hombres dentro de la totalidad de conductores de Uber, se decidió que estos posean una mayor representación en la muestra. De manera que se incluyeron dos conductores hombres según cada criterio, mientras que tan solo una mujer por cada criterio. Asimismo, no se encontraron casos en que miembros de organizaciones colectivas tuvieran otro trabajo además de conducir para plataformas. A continuación, se presenta la composición de la muestra según los criterios seleccionados:

Número	Sexo	Pertenencia a asociación de conductores	Trabajo único
E1	Hombre	Pertenece	No posee otro trabajo

E2	Hombre	Pertenece	No posee otro trabajo
E3	Hombre	No pertenece	No posee otro trabajo
E4	Hombre	No pertenece	No posee otro trabajo
E5	Hombre	No pertenece	No posee otro trabajo
E6	Hombre	No pertenece	Posee otro trabajo
E7	Hombre	No pertenece	Posee otro trabajo
E8	Hombre	No pertenece	Posee otro trabajo
E9	Mujer	Pertenece	No posee otro trabajo
E10	Mujer	Pertenece	No posee otro trabajo
E11	Mujer	No pertenece	No posee otro trabajo
E12	Mujer	No pertenece	Posee otro trabajo

Muestreo de la investigación (elaboración propia).

No está demás agregar un comentario acerca del proceso de producción de la información, el cual se llevó a cabo en medio de las movilizaciones sociales iniciadas el 18 de octubre de 2019 en Chile. Si bien se pudieron obtener la totalidad de entrevistas propuestas inicialmente, el trabajo de campo fue mucho más complejo de lo que había sido antes de las movilizaciones, debido al poco tiempo de los conductores, de manera que muchas veces las entrevistas se realizaron en bencineras, locales de comida rápida o mientras los conductores se encontraban estacionados esperando por viajes, intentando utilizar al máximo el poco tiempo disponible. Asimismo, una precaución a tener en cuenta es que la ocurrencia misma de las movilizaciones puede haber influenciado las respuestas otorgadas por los entrevistados, lo que se observa en que durante las entrevistas las movilizaciones sociales aparecían como un tema recurrente señalado por los conductores, sin ser consultados por ellas.

### **10.5 Dimensiones de análisis**

A continuación, se presentan las dimensiones de análisis que se construyeron a partir de los objetivos de la investigación:

<i>Objetivo general</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Subdimensiones</i>
Analizar los mecanismos de control ejercidos por la plataforma y las formas de resistencia desplegadas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber en la Región Metropolitana.	Identificar los mecanismos de control ejercidos por la plataforma y las resistencias de los conductores desplegadas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber en la Región Metropolitana.	Direcciones sobre la forma de hacer el trabajo.	Autonomía sobre los horarios y lugares de trabajo.
			Autonomía sobre la cantidad de tiempo dedicado al trabajo.
			“Recomendaciones” entregadas por la plataforma.
		Mecanismos de evaluación, sanción y recompensa.	Sistema de evaluación de los pasajeros hacia los conductores.
			Recompensas e incentivos ofrecidos por el trabajo.
			Sanciones implementadas por la empresa contra los conductores.
	Aceptación de los objetivos y discurso de la empresa por parte de los conductores.	Discurso de los conductores acerca de la flexibilidad en su trabajo.	
		Discurso de los conductores acerca de su no reconocimiento como trabajadores.	
		Sintonía con los objetivos de la empresa	
	Analizar las repercusiones que posee la forma de organizar el proceso de trabajo por parte de la plataforma	Relación de dependencia de con la plataforma.	Subordinación a la autoridad de la plataforma.
Fuentes de trabajo externas a Uber.			
Falta de protecciones al trabajo de los conductores.		Accidentes en el trabajo (de tránsito, robos).	
		Previsión, seguro contra accidentes, seguro de salud, remuneraciones.	

	sobre la emergencia de tipos específicos de control y resistencias.	Trabajo llevado a cabo de forma individual y aislada.	Interacción con otros conductores de Uber.
			Información compartida entre conductores de Uber.
	Analizar comparativamente las formas de resistencia desplegadas por conductores de Uber pertenecientes a organizaciones colectivas de conductores de aplicación y conductores no pertenecientes a dichas organizaciones.	Formas de resistencias desplegadas por los conductores de Uber.	Manejo del propio tiempo de trabajo.
			Técnicas para sacar mayor provecho de la plataforma.
			Estilos de trabajo.
			Organización colectiva de los conductores.
		Vinculación con compañeros de trabajo en acciones de resistencia desplegadas.	Información compartida en blogs y redes sociales.
			Marchas y manifestaciones públicas de descontento.

Dimensiones de análisis (Elaboración propia).

## **XI. Presentación de resultados**

### **11.1 Las formas de control desplegadas por la plataforma Uber**

En este capítulo se describen y analizan las formas de control de la plataforma Uber sobre sus conductores asociados, teniendo como marco analítico la tipología de control construida a partir de las elaboraciones de los teóricos del proceso de trabajo. En líneas generales, se aprecia una combinación de diversas formas de control, en las cuales se pueden observar elementos novedosos introducidos por la organización del trabajo llevada a cabo por las plataformas, como también elementos de larga data y formas de control persistentes a lo largo de la historia. Es claro el predominio de formas de control basadas en otorgar autonomía sobre los detalles de la realización del trabajo, es decir, horarios, lugares, jornadas, etc., al mismo tiempo que se implementan mecanismos de control remotos para direccionar la forma de realizar el trabajo de los conductores, como también calificar su desempeño. Como se describirá en el capítulo, la estrategia de control de Uber pareciera tener una doble finalidad: Por una parte, que los conductores trabajen la mayor cantidad de tiempo posible, al mismo tiempo que se disminuye la hostilidad y se genera conformidad con los objetivos de la empresa a través de la flexibilidad de los horarios y jornadas.

Antes de comenzar a analizar cada forma de control en específico, es necesario retomar la definición de qué se va a entender por control, en el contexto de la organización del proceso de trabajo por parte de la plataforma Uber. Como señala Braverman (1983), el imperativo de control de la fuerza de trabajo por parte del empleador proviene de la indeterminación de la cantidad real de trabajo realizado en la jornada pagada en el salario. Es a partir de dicha indeterminación que se implementan formas de control por parte de la gerencia para supervisar que la cantidad de trabajo realizada sea la necesaria para maximizar la ganancia de la empresa. En tal sentido, pareciera ilógico que Uber controlara a sus conductores asociados, en tanto otorga libertad en lo referido a la cantidad de trabajo realizado. Sin embargo, como ya se ha señalado, las formas de control algorítmico incorporan regímenes de trabajo *just in time* (Sewell & Wilkinson, 1992), es decir, se paga solo por el trabajo realmente realizado, lo que opera como un imperativo hacia los conductores, quienes deben maximizar sus jornadas de trabajo, llegando en casos a superar lo permitido por la legislación laboral. Así, los conductores señalan verse obligados a trabajar en largas jornadas, producto de la necesidad de generar una ganancia acorde a sus necesidades:

“Si po, en esto generalmente el conductor de Uber está casi obligado a trabajar 7/7” (E1)

Así como también:

“Si tú dejas de trabajar dejas de ganar po, ese es como el precio de esto, o sea, que estás obligado a que si no haces, no ganas po” (E1).

Es a partir de este tipo de organización del trabajo que Uber logra controlar las jornadas y la cantidad de trabajo realizado por los conductores, quienes deben realizar viajes constantes para así maximizar su remuneración. Conductores señalan que incluso es la misma plataforma la que les recomienda trabajar de esa manera:

“Uber te recomienda que para poder obtener más ganancias, sea ideal que tú estés aceptando viaje tras viaje po ¿cachai? (sic) que no tengas tiempos de inactividad” (E7).

Es en parte por esto que la plataforma logra cubrir la demanda de los pasajeros en todos los horarios y lugares, cuestión vital para su funcionamiento, en tanto su ganancia depende de los efectos en red y la monopolización del mercado. De la misma manera, la operación de los algoritmos de la plataforma en aspectos como el rastreo remoto, la evaluación y sanción de los conductores o el ofrecimiento de incentivos, influye de manera directa sobre la cantidad de trabajo realizado, al mismo tiempo que genera datos almacenados por la plataforma que son utilizados para introducir innovaciones al proceso de trabajo y aumentar su ganancia (Srnicsek, 2016).

Ya señalado el sentido del control de Uber sobre sus conductores, es necesario retomar la distinción entre control general y control detallado destacada por Wood (2019). Esta distinción señala que mientras el control detallado refiere a aspectos como la distribución, intensidad y velocidad del trabajo, el control general dice relación con la adaptación y conformidad de los trabajadores con los objetivos de la empresa, es decir, la estrategia adoptada para la maximización de la ganancia. En tal sentido, es posible entender que Uber otorgue autonomía sobre jornadas, lugares y horarios de trabajo, ya que es esta misma autonomía la que le permite prescindir de la relación laboral con sus conductores, permitiéndole sustentar su modelo de negocios en el ahorro de la fuerza de trabajo y equipamiento, entre otras cosas. Esto es percibido de tal forma por los conductores:

“Es una aplicación muy bien hecha, muy favorable, porque no corre riesgos de nada, no corre ningún riesgo y no invierte nada, solo es la aplicación y yo creo que el que la hizo es fabuloso, no invierte en equipo, no invierte en autos, no invierte en combustible, no invierte nada, solo gana, solo gana” (E1).

La negación del vínculo laboral y la flexibilidad otorgada a los conductores son puntales esenciales tanto del modelo de organización laboral de Uber como también de su discurso, siendo enfáticos en cuestiones tales como no poseer trabajadores, sino que socios conductores, o el ser una empresa de vinculación y no de transportes (Uber, 2019). Como se verá más adelante, este es uno de los aspectos que mayor división genera entre los conductores, ya que algunos se muestran más bien conformes con este modelo, valorando la flexibilidad otorgada por la plataforma y demostrando la construcción de consentimiento generada a partir de esta estrategia, mientras otros son enfáticos en cuestionar la realidad de la flexibilidad y en exigir que se reconozca el vínculo laboral.

De manera que lo fundamental sigue siendo la efectiva existencia de control por parte de Uber hacia sus conductores en lo referido a la conformidad con respecto a los objetivos de la empresa, a pesar de lo que se pudiera observar a simple vista en la autonomía otorgada y el discurso de la flexibilidad, libertad y ser su propio jefe. Se debe considerar que no es que el control exista a pesar de esta autonomía, sino que la estrategia de control implementada por Uber depende de la negación del vínculo laboral y del discurso de flexibilización de la forma de realizar el trabajo por parte de los conductores, ya que permite la implementación de la organización *just in time* del trabajo, al mismo tiempo que reduce las hostilidades y genera consentimiento por parte de los trabajadores. Esto es importante de considerar atendiendo los resultados de otras investigaciones que se han interesado por el control sobre los trabajadores de plataformas, pero sin distinguir entre control detallado y control general (Goods, Veen, & Barratt, 2019), lo que no permite observarlo a cabalidad.

#### 11.1.1 Arbitrariedades por parte de Uber: resabios del control simple

Partiendo por el control simple, se puede señalar que si bien en las empresas modernas esta forma de control ha tendido a desaparecer, dando paso a formas más sofisticadas de control, es posible encontrar algunos resabios en los mecanismos implementados por Uber, con ciertas especificidades propias del contexto específico en el cual se implementan.

El control simple se caracteriza por la arbitrariedad en el ordenamiento de tareas y en la evaluación y recompensas por el trabajo (Edwards, 1978). Si bien en Uber predomina un sistema de evaluación y recompensas institucionalizado, se pueden observar algunas prácticas de control arbitrarias y dirigidas en contra de cierto tipo de conductores. Así lo señalan algunos conductores pertenecientes a organizaciones colectivas:



“A mí no me incentiva, porque yo estoy marcada jajaja... no me dan bonos, yo estoy segura, ni a mí ni a (...) que somos los que fuimos al congreso la vez anterior” (E9).

Así también lo han notado otros conductores:

“Ayer comprobé que las promociones no son para todos (...) me fui conversando con el cabro y le mostré mi plataforma, todas las promociones que tenía, y él me dijo a mí nunca me ha llegado nada, y lleva el mismo tiempo que yo, no tengo idea en qué irá” (E11).

Pareciera que son algunos conductores marcados negativamente quienes no son parte de estos ofrecimientos por parte de la plataforma, sobre todo aquellos conductores que han participado de manifestaciones en contra de la plataforma o se encuentran organizados colectivamente. Lo anterior demuestra arbitrariedad en el sistema de recompensas por el trabajo, aun cuando este supuestamente opera de forma automática a través del algoritmo utilizado por Uber.

Esta arbitrariedad no opera solo en las recompensas ofrecidas a los conductores, sino que también en cuestiones esenciales del trabajo diario, como la información que se tiene del pasajero a la hora de aceptar o rechazar un viaje. Una conductora señala que la plataforma no le permite saber el modo de pago del pasajero:

“A mí no me muestra, yo cuando voy llegando a buscar al pasajero me muestra recién, cuando el pasajero está arriba, ahí me doy cuenta que el viaje es en efectivo. Entonces, acá hay conductores de primera y segunda categoría” (E9).

Como se describirá, para los conductores de Uber es esencial saber el modo de pago del viaje, puesto que es en parte a partir de dicha información que ellos organizan sus estrategias de trabajo y formas de resistencia, tanto por cuestiones asociadas a sacar mayor provecho monetario como también por seguridad.

Uno de los aspectos que Uber utiliza a su favor para llevar a cabo estas formas directas de control es la opacidad con la que operan sus algoritmos. Debido a que la plataforma no informa el modo de operación de estos, los conductores no conocen con certeza cómo funcionan en aspectos como la asignación de pasajeros, ofrecimiento de recompensas, sanciones o cálculo del costo de un viaje, lo que es aprovechado para disimular la arbitrariedad con que Uber opera en varios de estos aspectos. Esto constituye una particularidad de la aplicación del control simple en este contexto, el cual debe ser disimulado, distinto a la simple arbitrariedad en la autoridad típica de esta forma de control.

Como se profundizará en apartados siguientes, las asimetrías de información son fundamentales tanto para que la plataforma pueda implementar formas de control, como también para que los conductores puedan desplegar sus formas de resistencia (Rosenblat & Stark, 2016). Por ahora basta señalar que en lo referido a las formas directas de control, la plataforma se refugia en la opacidad de los algoritmos para operar arbitrariamente en cuestiones como la dirección de las zonas de trabajo, la recompensa por este y las sanciones y castigos asociados.

Una última forma de control simple implementada por Uber dice relación con la unilateralidad en la toma de decisiones. Si bien los conductores antes de comenzar a conducir con la plataforma deben aceptar ciertas condiciones señaladas en los términos de servicio, estos también señalan que la plataforma actúa unilateralmente y realiza cambios sin avisarles. Una de las cosas que más afecta y molesta a los conductores al respecto es el cambio en el porcentaje del dinero pagado que se queda la plataforma:

“Mucha gente lo piensa, o sea, estás como atrapado en una situación donde claro, donde ellos de repente te cobran una comisión x, después te cobran otra, después te cobran otra, pero no hay dónde reclamar” (E10).

La unilateralidad con la que opera Uber está respaldada por su forma de organización del trabajo, ya que legalmente no cuenta con trabajadores a su servicio y puede realizar estos cambios sin necesidad de consultar a los conductores, quienes sienten que no existe un espacio en el cual puedan canalizar sus demandas y reclamos. Este aspecto ha sido resaltado por organismos como la Organización Internacional del trabajo (2019) y es uno de los que mayor molestia genera entre los conductores, siendo una de las principales razones por la que se han organizado colectivamente.

#### 11.1.2 Intervención sobre la intensidad y ritmo de trabajo: la presencia del control técnico

Pasando a las formas de control técnico, un aspecto fundamental dice relación con la vinculación directa del ritmo e intensidad del trabajo con la tecnología utilizada para la producción (Edwards, 1978). A diferencia del control simple en donde la intensidad del trabajo es controlada de forma directa por supervisores, el control técnico se caracteriza porque el ritmo, intensidad y cantidad de trabajo son controlados por la tecnología implementada por la empresa. En tal sentido, las empresas intentan implementar tecnologías que faciliten la efectiva conversión de la fuerza de trabajo en trabajo real.

En el caso de Uber, un aspecto que emerge de forma clara en algunos conductores refiere a que elementos como la frecuencia con la que aceptan viajes o las horas que le dedican al trabajo no son planificados por ellos de forma premeditada, sino que responde directamente a las vinculaciones con pasajeros que la plataforma les muestra durante su jornada. De esta forma lo señala una conductora:

“Yo me subía al auto, me conectaba y como que al tiro me empezaban a salir viajes, entonces como que de alguna u otra manera los viajes se iban dando solos. Entonces no había mucha planificación, yo como que trataba de conectarme y empezar a ir a buscar hacia lo que te digo yo, pero la verdad es que el viaje como que se daba solo, los trayectos se daban solos” (E12).

También influenciando en cuestiones como los descansos entre viajes o la duración de la jornada:

“No paró de sonar y toda la noche con tarifa dinámica. Así tun, tun, tun (sic) todo el rato, o sea, si paraba para pasar acá al baño, qué sé yo, me tenía que desconectar y pasar ¿me entiendes? O seguía sonando” (E10).

Esta situación se acentúa sobre todo cuando se necesita generar mayores ingresos que lo habitual, puesto que los conductores se muestran más dispuestos a aumentar el ritmo y cantidad de trabajo:

“Yo no alcanzo a terminar una carrera y llega enseguida otra y otra y otra, y así estoy, puedo estar todo el día, si no me desconecto no paro. Yo lo máximo que he trabajado han sido 13 horas de corrido y gané 100 lucas” (E11).

También en relación a la necesidad de generar mayores ingresos, la empresa otorga promociones a los conductores que funcionan como incentivos por cantidad de viajes realizados en una cierta cantidad de tiempo o en un determinado horario. Estas promociones también operan como una forma de control técnico sobre la intensidad con la que los conductores deben realizar su trabajo, puesto que la cantidad de viajes que se necesitan realizar en una cantidad específica de tiempo obliga a los conductores a aceptar un viaje tras otro. Esto señala un conductor al ser consultado sobre si las promociones ofrecidas son posibles de realizar:

“Es complicadísimo, lo hacíamos justo, de repente yo lo hacía justo, pero te dedicabas ¿cachai? (sic) o sea, ni siquiera tenías tiempo para tomarte una bebida, tenías que hacer carrera tras carrera, carrera tras carrera” (E6).

Estas promociones tienen como condición que los conductores no rechacen viajes dentro del horario establecido para poder ganar el bono, lo que también afecta directamente la intensidad del trabajo y la autonomía de los conductores sobre su forma de trabajar:

“Me exigen por ejemplo el tema de los viajes consecutivos para darme las promociones. Me dicen ‘ya, tienes que cumplir primero sin desconectarte ni rechazar ningún otro viaje’, porque ahí tampoco cumple la promoción, o sea, tienen que ser los 3 viajes siempre conectado y sin rechazar nada, si yo rechazo algo me dicen ‘entonces, no’” (E5).

Como se observa, la plataforma logra controlar el ritmo con el que los conductores toman viajes, influenciando sus planificaciones y manejo del tiempo de trabajo, parte esencial de las estrategias de resistencia de los conductores dentro de lo que se ha denominado negociación del esfuerzo (Hodson, 1995). De esta forma la plataforma logra maximizar el tiempo de trabajo de sus conductores asociados, limitando los tiempos muertos y las pausas entre viajes.

Podría argumentarse que los conductores son libres de desconectarse de la aplicación en el momento que ellos quieran o de rechazar los viajes hacia lugares donde no quieren ir. Sin embargo, la plataforma también implementa mecanismos que permiten controlar estos aspectos, puesto que genera sanciones a partir de la tasa de cancelación y de rechazo de viajes de los conductores:

“Tú no puedes cancelar la carrera, si cancelas la carrera te bloquean la cuenta. Si cancelas una carrera, te la bloquean por 1 minuto, cancelas otra carrera te la bloquean por 3 horas (...) cancelas otra carrera y te la bloquean por 24 horas y cancelas otra y te la bloquean para siempre, ¿cachai? (sic) si es un tema también” (E6).

De manera que es necesario tener en cuenta estas sanciones a la hora de evaluar la autonomía de los conductores sobre su forma de trabajar. Además, es imposible obviar las condiciones que se presentan como imperativos a la hora de decidir estos aspectos del trabajo. Son los mismos conductores quienes tienen esto en consideración:

“Al principio, como era muy vicioso el trabajo, hubieron (sic) hartos colegas que se accidentaron por la falta de sueño y lo mismo, que es un sistema que te enrolla, o sea, todas estas aplicaciones (...) es un sistema que te obliga y te va manipulando a que te cautive, de no salirte, es como entrar a ludopatía, o sea, te metes y empieza a sonar, a sonar, a sonar y hasta el sonido creo yo que está estudiado, hasta el sonido te genera sonido de plata” (E1).

Muchos conductores logran identificar alguna forma de control o manipulación de la plataforma sobre algún aspecto de su trabajo. Sin embargo, es difícil lograr escapar a dicho control debido a la necesidad de generar dinero. De esta forma, la plataforma logra generar una aparente coincidencia entre los intereses y objetivos de los conductores y los de la plataforma, argumentando a favor de la necesidad de realizar la mayor cantidad de viajes posibles y logrando controlar aspectos relacionados a la forma de llevar a cabo el trabajo por parte de los conductores, aun cuando el lenguaje de la flexibilidad y la autonomía sean la punta de lanza de Uber.

Otro de los problemas que esta forma de control trae aparejado y que la literatura ha destacado (Graham & Hjorth, 2017) (OIT, 2019) es la extensión de las jornadas de trabajo por sobre los límites legales, generando peligros asociados a la conducción por grandes periodos de tiempo y afectando el tiempo de ocio de los trabajadores. Esto es reafirmado por una conductora que sufrió un accidente mientras conducía con la plataforma:

“...Me quedé dormida, choqué y me quedé dormida (...) yo venía de dejar a dos pasajeros en Chicureo que pidieron calefacción y ahí me morí y eran las 5:43 más o menos, y justo iba subiendo la pirámide, acepté el viaje y pum (sic), no me preguntes qué me pasó, cerré los ojos y me fui contra la pared. No, es que nos pasa, porque estamos trabajando 12 horas po” (E9).

De manera que la principal manifestación del control técnico dice relación con el control sobre la intensidad y cantidad del trabajo, a través de la operación de la tecnología implementada por la plataforma y no de una supervisión directa. A pesar de ser altamente efectivo, se verá que los conductores logran llevar a cabo formas de resistencia frente a este tipo de control que apuntan directamente a controlar la intensidad de su trabajo y el esfuerzo necesario para obtener las ganancias requeridas.

### 11.1.3 Normas de comportamiento, evaluación y sanción: el despliegue del control burocrático

Las formas de control burocrático implementadas por Uber son limitadas y se restringen principalmente a la existencia de reglas y normas de comportamiento dictadas por la plataforma, que los conductores deben conocer a la hora de establecer su vínculo y a las cuales esta se remite en caso de algún reclamo. Estas normas pueden ser utilizadas por parte de la plataforma para diversos propósitos, desde recomendaciones a los conductores, hasta bloqueos permanentes. De cualquier forma, no se logran encontrar dos aspectos centrales dentro de la estrategia de control burocrático, los cuales son la diferenciación compleja entre tareas y trabajos dentro de la empresa y la existencia de mercados de trabajo internos que permiten

desarrollar una carrera durante toda la vida, aspectos centrales dentro de la organización del trabajo industrial predominante en el siglo XX (Edwards, 1978). Lo anterior no es sorprendente, debido a la forma de organización del trabajo implementada por las plataformas que ya se ha descrito.

Pasando a las formas de control burocrático que se lograron encontrar, se destaca la existencia de un manual de convivencia que la plataforma pone a disposición de los conductores cuando estos firman su vinculación. Este manual regula aspectos referidos principalmente a la relación de los conductores con los pasajeros:

“La conversación, el que tú tengas que ser amable, el que tú tengas que tener tu auto limpio” (E9).

Sin embargo, la gran mayoría de los conductores entrevistados señalaron no conocer la existencia de dicho manual, al mismo tiempo que quienes conocían de su existencia manifestaron nunca haberlo leído, lo que invita a cuestionar su eficacia como forma de control.

A pesar de que el manual parece ser una herramienta poco eficaz de control, lo cierto es que las normas sugeridas en él actúan de forma bastante estricta en la operación de la plataforma, incluso generando que esta se comunique de forma directa con conductores que han pasado a llevar alguna de estas normas. Esta situación es manifestada como algo común por parte de los conductores:

“Que de repente dice toma estas consideraciones, mantén el auto limpio, escucha música a un volumen moderado...” (E7).

Así como también:

“De repente te pueden llegar ponte tú, sugerencias de que tu actitud en ciertas cosas, así como super sutil queriendo decir que no sé po, que la música o que la limpieza o que tu actitud” (E10).

De manera que a pesar de que el manual no es tenido en consideración por la mayoría de los conductores, su contenido si es importante para la plataforma a la hora de controlar su comportamiento. La no consideración de los aspectos normados por la plataforma puede acarrear no tan solo un mensaje de recomendación, sino que incluso bloqueos permanentes por parte de la plataforma. En relación a eso, un conductor que fue bloqueado por parte de Uber señala:

“Fue una vez que supuestamente yo me robé un teléfono, lo cual no fue, ¿cachai? (sic) Me bloquearon la cuenta, y yo dije no po hueón, si tenía que yo ir y dar mi historia ¿cachai? (sic) Y me dijeron no, a usted cuando le pasen este tipo de situaciones, usted tiene que mandar un correo automáticamente...” (E8).

Mientras que otros conductores cuentan experiencias de las que se han enterado:

“Por auto sucio, auto sucio han cancelado hartas cuentas, choferes que son cascarrabias, las cierran por eso, porque no les sirve po, a ellos les sirve que el pasajero se sienta ameno con el conductor” (E6).

La forma en la que la plataforma logra monitorear que los conductores cumplan con las normas señaladas en el manual de convivencia es a través de su sistema de calificación. Uber realiza desvinculaciones automáticas a conductores con una calificación menor a 4.7 (CNP, 2018), así como también en caso de que se repitan comentarios por situaciones como el volumen de la música, la limpieza del vehículo, la cordialidad con el pasajero, entre otras.

A pesar de que el manual supuestamente solo contiene sugerencias para los conductores y que su lectura no es obligatoria, las normas que contiene son importantes para la plataforma, llegando incluso a cancelar cuentas producto del incumplimiento de estas normas. La importancia del control de la relación entre el conductor y el pasajero para la plataforma radica en la necesidad de monopolizar el sector por parte de las plataformas digitales, las cuales son dependientes de los efectos en red para generar su ganancia (Srnicsek, 2016).

Otro aspecto que ilustra la eficacia de esta forma de control sobre los conductores es la auto regulación del comportamiento en conformidad con estas normas, aun cuando no lo identifican de esta forma:

“Igual trato de si cuando salgo, trato de lavar el auto, de aspirarlo, no sé po, si me paro a fumar, me bajo del auto a fumar y después me vuelvo a subir, porque igual queda hediondo el auto a cigarro y pueden reclamar po” (E7).

O también:

“Hay dos tipos de pasajeros, los que no hablan con los Uber y los que hablan po, y uno tiene que respetar eso obviamente, por ejemplo, yo soy bueno para hablar, pero yo estoy ahí en mi trabajo y si el pasajero me habla yo lo hago, todo en un margen de respeto. Y yo creo que eso

también ayuda a que te evalúen bien, tener el auto limpio igual, ser cordial, todo eso ayuda” (E5).

Una cuestión típica del control burocrático es que las relaciones de poder y autoridad se difuminan y se vuelven difíciles de observar. En particular en el caso de Uber, esto opera como un sentimiento de impotencia por parte de los conductores, quienes no saben a quién dirigirse o cuál es el procedimiento a llevar a cabo luego de una sanción o en caso de algún problema con la plataforma:

“El grave problema es que no tenemos (...) donde hacer un reclamo para que sea revisado o por lo menos para que se le entreguen los antecedentes, eso es porque la aplicación lo tiene como una norma definida de esa manera” (E2).

La plataforma se remite a sus términos de servicio para realizar sus sanciones. Esto, sumado a que no existen supervisores ni instancias físicas en las cuales puedan realizarse reclamos o pedir explicaciones, resulta en que los conductores no sepan a quien recurrir y desistan de sus intentos de apelación frente a la plataforma.

Como se señaló al comienzo del apartado, las formas burocráticas de control implementadas por Uber son restringidas en repertorio, puesto que las expresiones típicas de esta forma de control no se ajustan al tipo de organización del trabajo implementado por la plataforma. Sin embargo, que el repertorio sea restringido no quiere decir que su eficacia lo sea. Tal como se describió, el control que se presenta en forma de simples recomendaciones opera de forma tan eficaz que incluso genera una auto regulación en el comportamiento de los conductores, quienes conocen la importancia de ser bien calificados por los pasajeros.

#### 11.1.4 Flexibilidad y autonomía: la estrategia de la autonomía responsable

El control implementado por Uber se apoya fuertemente en la estrategia de autonomía responsable. Esta forma de control se fundamenta en otorgar grados relativos de autonomía a los trabajadores en la realización de su labor, lo cual tiene por objetivo generar una identificación de estos con los objetivos de la empresa, disminuyendo las hostilidades y previniendo formas de resistencia asociadas a la organización y manifestaciones colectivas (Friedman, 1977). Si bien originalmente esta estrategia fue diseñada para trabajadores calificados a los cuales se les entrega diversos beneficios en función de obtener un compromiso con los objetivos de la empresa, resulta adecuado aplicarlo en este contexto teniendo los resguardos necesarios, considerando que la valoración de la autonomía otorgada en la realización del trabajo a los conductores, representada en la flexibilidad para elegir la cantidad,



horarios y lugares de trabajo, es la mayor fuente de consentimiento de los conductores hacia el funcionamiento de la plataforma, haciendo propio el discurso de esta.

Ya se ha descrito la importancia que Uber le otorga en su discurso al hecho de que los conductores no posean ningún vínculo laboral con la plataforma, lo que en su lógica posibilita los altos grados de autonomía y flexibilidad que gozan los conductores, cuestión que señalan no sería posible en caso de existir una vinculación más formal tal como un contrato de trabajo. Como ya se esbozaba en la formulación del problema, encuestas y estudios anteriores (CNP, 2018) (Fielbaum & Tirachini, 2019) han señalado que la flexibilidad en el trabajo es uno de los aspectos mejor valorados por los conductores de plataformas, cuestión que se ve comprobada en lo señalado por los conductores al respecto:

“Una de las ventajas de este trabajo es que uno se auto exige, se autocontrola y se genera una rutina de trabajo de acuerdo a la experiencia que haya tenido, monetaria, porque en este caso la demanda te la va dando el pasajero” (E1).

Como se observa, no existe una percepción de estar siendo controlado por la plataforma ni que esta les exija nada en cuanto a su forma de trabajar. Esta percepción de autocontrol posibilitada por la flexibilidad otorgada por Uber es algo generalizado entre los conductores, quienes recalcan la libertad que poseen para elegir su forma de trabajo:

“No, lo manejo yo. Ese tiempo lo manejo yo. Yo decido cuando salgo y cuando no salgo nomás. No...es absolutamente libre” (E3).

Las respuestas anteriores dan cuenta de la eficacia de la estrategia de autonomía responsable, ya que se logra observar que el discurso de la libertad y autonomía en el trabajo es tomado como propio por gran parte de los conductores. Como se señaló, esta estrategia tiene por objetivo final el controlar la emergencia de posibles descontentos y organización de los trabajadores en contra de los intereses de la empresa (Friedman, 1977). En tal sentido, uno de los principales objetivos que poseen las plataformas es evitar la regulación laboral, lo que le significaría incorporar costos asociados a la fuerza de trabajo. Esta defensa de la inexistencia del vínculo laboral y de negarse a ser regulados también penetra el discurso y la percepción de algunos conductores, quienes defienden la condición en la que se encuentran:

“Si nos vamos a la regla de quién soy dependiente, yo no soy dependiente de Uber, yo hago uso de una aplicación, un servicio o un producto que ellos venden y yo soy un usuario de ese producto” (E1).

Esto es reafirmado por otros conductores, quienes defienden incluso más fuertemente este aspecto frente a las demandas por regulación:

“Al final Uber lo bueno que te da es esa libertad de ser tu propio jefe, obviamente llevándose algo a cambio, pero es parte de cuando uno trabaja en algo independiente, yo encuentro como entre comillas ‘abusador’, pero entre comillas, querer exigirle algo a alguien que te da el beneficio de poder trabajar libremente” (E4).

De forma que la estrategia de autonomía responsable implementada por Uber orientada a disminuir las hostilidades y a producir consentimiento en torno a sus objetivos y forma de organización es altamente efectiva. Debido a la gran defensa que algunos conductores realizaban de su condición laboral, en sus entrevistas se incorporaron preguntas que indagaban directamente en su percepción sobre los aspectos negativos que esta condición acarrea, tal como las largas jornadas de trabajo, el no recibir un sueldo fijo, no poseer cotizaciones previsionales, entre otros. Al respecto, si bien existían variaciones según cada conductor, logra distinguirse una defensa persistente:

“O sea, te revientas 5 días trabajando, si, es verdad, porque trabajar de 8 a 9 es super pesado, pero tiene sus beneficios, o sea, no trabajas gratis” (E4).

Además, en muchos casos esta defensa se fundamentaba fuertemente en la comparación de Uber con otros trabajos y la realidad del mercado laboral chileno:

“Te dan un montón de facilidades, es super fácil entrar a Uber, te sacas una foto, le sacas a los papeles de antecedentes, sacas una foto carnet, tu licencia de conducir, el permiso de circulación, vas a que te activen y se acabó, o sea, estás trabajando, yo creo que en ninguna parte vas a encontrar trabajo tan rápido más encima a buenos precios” (E4).

Cuestión que también opera de cierta forma como resignación frente a una realidad que les ha tocado vivir tanto dentro como fuera de Uber:

“Pero eso que tú mencionas de estar fuera de la ley, para la clase obrera no significa nada, no significa nada porque estamos acostumbrados a trabajar hartos” (E1).

Ciertamente un análisis de la realidad laboral del país que permite la fácil inserción de plataformas digitales como Uber es interesante de realizar, sin embargo, excede las posibilidades y objetivos planteados en la presente investigación. De manera que basta decir

que una de las fuentes de consentimiento identificada refiere a la realidad laboral chilena, observando a Uber como una salida a esta realidad.

Un elemento que llama profundamente la atención dice relación con que son los mismos conductores que resaltan la flexibilidad otorgada por Uber, quienes en otras respuestas señalan que en orden de generar los ingresos necesarios para subsistir, deben trabajar los siete días de la semana en jornadas cercanas a las doce horas diarias, lo que invita a cuestionar la materialidad de la flexibilidad ofrecida, la cual parece operar flexibilizando el límite superior de la jornada de trabajo, pero no de forma contraria. Claramente no es el propósito de esta investigación cuestionar la coherencia interna de los discursos de los conductores, pero es interesante analizar este elemento que pareciera paradójico considerando la eficacia de las formas de control asociadas a la autonomía responsable y que ha sido reportado por investigaciones similares en otros países (Madariaga et al., 2019).

En particular, es útil volver a introducir las precauciones señaladas por Wood (2019), quien advierte la facilidad con la que se pueden pasar por alto las formas de control general cuando se otorga autonomía sobre los detalles de la realización del trabajo. En este caso, son los mismos trabajadores quienes conociendo la realidad de sus condiciones de trabajo e incluso desplegando formas de resistencia frente al control que son sometidos, hacen propio el discurso de la flexibilidad y autonomía pregonado por la plataforma. A pesar de esto, también existe otra porción de conductores que cuestiona abiertamente la forma de organización del trabajo de Uber y la realidad de la idea de flexibilidad, lo que será descrito en el capítulo dedicado a las resistencias y, en particular, cuando se describan las resistencias de conductores pertenecientes a organizaciones colectivas.

El principal objetivo de la estrategia de autonomía responsable es la reducción de hostilidades y la inhibición de formas de descontento y organización colectiva, por lo que es necesario introducir al análisis las acciones desplegadas por Uber cuando estos elementos comienzan a hacerse visibles. Esto es identificado por algunos conductores, en particular aquellos que ya pertenecen a dichas organizaciones y que han sido sancionados de alguna forma por ello:

“Cuando los conductores permanecen mucho tiempo trabajando para las aplicaciones, 3, 4, 5 años, donde ya conocen el funcionamiento, los conductores se empiezan a asociar, se empiezan a sindicalizar, empiezan a reclamar y eso es lo que Uber siempre trata de evitar, la relación que ellos tienen con el conductor vía aplicación es una relación 1 a 1, ellos no quieren que existan relaciones grupales o colectivas” (E2).

Si bien los conductores señalan que las sanciones no son tan drásticas como una desvinculación de la plataforma, si existe una diferenciación entre aquellos conductores que se han organizado y manifestado su descontento y aquellos que no. Esta diferenciación se manifiesta en aspectos como un monitoreo más estricto de los líderes de las organizaciones o en aspectos del funcionamiento de la plataforma, como la oferta de incentivos. Al respecto, algunos conductores señalan que la plataforma los “marca” de alguna forma para diferenciarlos de los demás:

“A mí no me incentiva, porque yo estoy marcada jajaja” (E9).

La segmentación de los trabajadores entre aquellos que gozan de mayor autonomía y otros que son controlados de forma más estricta y directa es típica de la estrategia de autonomía responsable (Friedman, 1977). Sin embargo, estas formas de control desplegadas por Uber parecieran oscilar entre distintos tipos de control identificados en la tipología construida en el marco teórico, ya que por una parte pueden identificarse como parte de la estrategia de autonomía responsable en tanto están orientados a desincentivar la organización colectiva, mientras por otra parte operan como una aplicación arbitraria de la autoridad, típica de las formas directas de control.

Lo cierto es que resulta claro que la plataforma cuenta como uno de sus objetivos primordiales el desincentivar la organización colectiva de los conductores que pudiera atentar contra su modelo de organización del trabajo. En tal sentido, una de las principales amenazas a la organización del trabajo realizada por Uber ha sido la regulación estatal implementada en diversos lugares del mundo y que incluso ha llevado a su retirada en algunos países (Williams, 2018). Es por esto que Uber ha intentado eludir la regulación en el país, constituyéndose como un grupo de interés en la discusión sobre la ley de regulación a las plataformas digitales que actualmente se encuentra en tramitación. Al respecto, algunos conductores señalan que la plataforma incluso les ha pedido hacerse parte de manifestaciones:

“Una vez nos mandaron un correo, cuando recién salió, cuando se aprobó la discusión en el Senado, nos mandaron un correo pidiendo que poco menos que protestáramos por la ley, porque si no iban a quedar 80 mil conductores sin trabajo, iban a subir, se iban a triplicar los valores de las tarifas, así un correo del terror, del terror” (E11).

Esto reafirma el hecho de que Uber necesita de su modelo de organización del trabajo para poder generar ganancias, por lo cual necesita controlar las manifestaciones de descontento y cualquier intento de manifestación o regulación.

### 11.1.5 Rastreo remoto, sanciones automáticas y estrategias de organización del trabajo: el control algorítmico

La última forma de control construida en la tipología de análisis es el control algorítmico, el cual es parte fundamental de las acciones desplegadas por Uber para controlar a sus conductores asociados y generar su ganancia. Esto no es sorprendente, considerando que esta forma de control ha emergido en el último tiempo específicamente en el contexto de la organización del trabajo implementado por las plataformas. Se ha caracterizado a este tipo de control por la posibilidad de monitoreo remoto que logra a través de la operación de sus algoritmos, lo que también posibilita que se tomen decisiones de forma automática (Jarrahi & Sutherland, 2019). Asimismo, se ha identificado que esta forma de control introduce algunas estrategias existentes desde antes de la emergencia de las plataformas digitales, tal como el trabajo *just in time* y el *total quality control*, aumentando su rendimiento a través de las posibilidades otorgadas por las nuevas tecnologías.

El primer hallazgo referido a este tipo de control dentro del repertorio desplegado por Uber apunta hacia la forma de trabajo *just in time*. Ya se ha descrito que esta forma de producción refiere a la vinculación automática entre oferta y demanda de un producto o servicio, aprovechando al máximo los costos asociados a fuerza de trabajo (Sewell & Wilkinson, 1992). Si bien este método tiene sus orígenes en la segunda mitad del siglo XX, en la actualidad ha sido adoptado por las plataformas como Uber, quienes logran maximizar su rendimiento a través de la vinculación inmediata entre oferta y demanda de un servicio, gracias a la operación de los algoritmos de la plataforma. De esta forma, se logra que los conductores solo sean remunerados por el trabajo efectivamente realizado, mediante el pago de los clientes que solicitan al servicio, lo que le permite a Uber ahorrar todos los costos asociados a fuerza de trabajo, al mismo tiempo que se queda con un porcentaje del pago asociado a la vinculación.

Esta estrategia general de funcionamiento de la plataforma opera como una de las principales formas de control sobre la cantidad de trabajo realizado por los conductores, debido a que deben realizar extensas jornadas de trabajo para lograr los ingresos necesarios, sobre todo aquellos que no poseen otro trabajo además de la conducción para la plataforma. Sobre la extensión de la jornada laboral impulsada por esta forma de trabajo, los conductores señalan que es común que estas se extiendan por sobre las 12 horas diarias:

“Un conductor que quiere hacer un poco más de lucas, se tiene que sacrificar y darle 12, 14 horas y generalmente los 7 días de la semana, por lo tanto son conductores que hacen 50, 60 horas este...de conexión semanal” (E2).

Del total de los conductores entrevistados, un 50% señaló estar conectado en la plataforma más de 9 horas diarias, mientras que el otro 50% corresponde fundamentalmente a conductores que utilizan la plataforma como ingreso complementario a su trabajo, por lo que no le dedican tantas horas de conexión, aunque su tiempo total dedicado al trabajo también supera el límite legal.

Esta estrategia de control también ejerce coacción sobre aspectos de la forma de trabajar de cada conductor, en aspectos tales como los descansos entre viajes, las pausas para comer o ir al baño, los viajes que no se quieren aceptar, entre otros. De esta manera lo señalan los conductores:

“Muchas veces estás...tenía muchas ganas de ir al baño o ya estabas cansado o tenías no sé, era tarde y te salía un viaje que decía más de 35 minutos y tú sabes que eso es más de 10 lucas y lo aceptas igual y te da lo mismo (...) yo he estado 5, 6 horas sin ir al baño y ha sido terrible. Pero igual, es plata, siempre plata, plata, plata” (E4).

La necesidad de generar mayores ingresos influye en el tiempo que los conductores de Uber dedican al trabajo, extendiéndolo hasta el máximo posible, lo que sirve a los objetivos de maximización de la ganancia de la plataforma. Al mismo tiempo, se genera una difuminación entre el tiempo de trabajo y el tiempo libre, tal como señalan algunos conductores:

“El fin de semana no tenía tiempo con mi familia po, ¿cachai? (sic) No podía estar todo el día con mis hijas hueón, tenía que andar trabajando todo el día, o trabajaba o llegaba a la casa y veía que estaba bien y salía a trabajar de nuevo” (E8).

Sumado a esto, la plataforma implementa otras formas de control orientadas a influir en la cantidad de tiempo que los conductores le dedican al trabajo, así como también en los horarios y zonas que estos deciden trabajar. Las dos principales formas que la plataforma posee para controlar estos aspectos señaladas por los conductores son las tarifas dinámicas y las recompensas. Una gran parte de los conductores admite que su forma de trabajo está influenciada directamente por estos aspectos:

“Te incentiva con bonos y con horas de conducción, por ejemplo dice maneje entre las 7 y las 9 y gánese un bono adicional de no sé, 5, 6 da igual, pero te maneja el tiempo, entonces yo tengo que correr a las 7 de la mañana, tratando de estar conectada a esa hora” (E9).

Lo que es reafirmado por otros conductores:

“Uno busca las dinámicas ¿cachai? (sic) uno como conductor busca, porque te pagan más po ¿cachai? (sic) ponte tú ahora para el año nuevo, yo salí después de las 00:30 sabiendo que iba a haber harta dinámica, era como la consigna de po” (E7).

Estas acciones invitan a pensar el control algorítmico como innovaciones realizadas a lo que normalmente se ha entendido como control técnico, ya que aprovecha la posibilidad de rastreo remoto posibilitado por los algoritmos de localización a través del GPS para intervenir en la intensidad del trabajo de los conductores. Ciertamente es interesante y necesaria una mayor profundización teórica con respecto a las diferencias y similitudes entre estas dos formas de control, sin embargo, basta por ahora con señalar que mientras el control técnico se orienta a controlar el ritmo e intensidad del trabajo, el control algorítmico otorga la posibilidad de la generación y almacenamiento de datos a partir de su operación, lo que ya se ha señalado es un aspecto fundamental para el funcionamiento de Uber. Asimismo, el control algorítmico opera de manera precisa en la evaluación y sanción del trabajo, lo que históricamente ha sido señalado como una de las falencias del control técnico (Edwards, 1978).

En relación a lo anterior, el control algorítmico permite el rastreo remoto sobre los conductores. Esta posibilidad está dada porque los conductores conectados son visibles en el mapa de la aplicación, por lo que sus recorridos son almacenados como información, siendo posible observar la localización de cada conductor conectado. Más allá de los usos que Uber posee para dicha información, resulta claro que la plataforma solo puede rastrear la ubicación del automóvil sin tener certeza de quién lo está conduciendo, cuestión que ha sido aprovechada por algunos conductores que venden o arriendan sus cuentas, principalmente a extranjeros que no han regularizado su situación migratoria y por lo tanto no pueden crear una. Es a partir de esta situación que los conductores señalan que la plataforma ha desplegado otras formas de rastreo para cerciorarse que quien conduce el automóvil sea efectivamente el titular de la cuenta:

“Si, sacarme una foto antes de manejar, ahora que he dejado de manejar harto tiempo. Onda, cuando partí como las primeras 4 veces conectado, me decía ‘por favor tómate una foto antes de iniciar la aplicación’” (E6).

Lo que muchos conductores interpretan como una medida de seguridad implementada por la plataforma:

“A mí me lo ha pedido muchas veces, una selfie y eso es una política de seguridad para que sea realmente el conductor, el de la foto, el que va manejando” (E9).

Sin cuestionar que esta acción pueda operar como una medida de seguridad, resulta claro que es una forma de control sobre los conductores, utilizando el reconocimiento facial para cerciorarse que es el conductor quien se encuentra conduciendo. Lo anterior, también trae problemas relacionados a la información personal que la plataforma almacena a través del reconocimiento facial y los usos que se le pueda dar a dicha información, los cuales van más allá del consentimiento que se pueda otorgar al aceptar conducir para la plataforma.

De esta forma, Uber logra rastrear a sus conductores activos, controlando que la aplicación sea utilizada de la forma indicada y almacenando información utilizada para el funcionamiento de sus algoritmos y otros fines orientados a generar ganancia a partir de la explotación de los datos, como la literatura al respecto ha señalado (Boccardo, 2019), (Srnicek, 2016).

Un último aspecto incluido dentro del control algorítmico refiere a la introducción de la estrategia de *total quality control*. Al igual que la producción *just in time*, la estrategia de *total quality control* surge en Japón en la segunda mitad del siglo XX y se caracteriza porque el control de calidad del producto o servicio se encuentra totalmente orientado a las exigencias y satisfacción del cliente. La estrategia incorporada por la plataforma Uber es la inclusión de los usuarios al control de calidad del producto, a través del sistema de calificación de los conductores incorporado por la plataforma y que ha sido identificado como una de las principales manifestaciones del control (Madariaga et al., 2019).

Si bien la mayoría de los conductores se muestra de acuerdo con la existencia de este sistema de evaluación, señalan que muchas veces representa un problema para ellos, producto del comportamiento de algunos usuarios de la aplicación:

“Es un poco complicado cuando te enfrentas a estas calificaciones, porque va a depender del perfil del cliente po, va a depender del perfil y tratar de congeniar, o sea, uno se tiene que ir adecuando al perfil (...) podría ser un poco más objetivo que las estrellas, porque de repente no sé po, una discrepancia entre el conductor y el chofer y como toda empresa po, el cliente tiene la razón” (E1).



Esta orientación de la plataforma hacia la satisfacción de los usuarios es enfatizada por otros conductores:

“El funcionamiento de las calificaciones en muchas ocasiones no funciona de forma bidireccional, es decir, si un pasajero me califica mal, pero el conductor califica mal al pasajero, se entiende que hubo un conflicto, ese match generalmente las aplicaciones no lo toman en cuenta, solamente toman en cuenta lo que el pasajero está diciendo sobre el conductor” (E2).

De manera que la plataforma utiliza el sistema de evaluación implementado para controlar el comportamiento de sus conductores asociados, asegurando que los clientes se muestren satisfechos con el servicio, lo que les otorga mayor demanda y cobertura dentro del mercado por sobre otras plataformas de conducción.

#### 11.1.6 Lo novedoso y lo persistente en el control desplegado por Uber

De manera que se observa la efectiva existencia de control por parte de Uber sobre sus conductores. Si bien dicha existencia opera como un supuesto de la investigación a partir de los antecedentes construidos, no está demás insistir en esto, teniendo en consideración aquellas posiciones que acentúan los aspectos asociados a la autonomía, la flexibilidad, la economía colaborativa y lo provechoso que serían estas plataformas tanto para la economía como para los trabajadores. Si bien en el ámbito académico estas posiciones parecen no ser mayoritarias, en el debate público poseen un peso importante, tal como lo demuestra las derivas que ha tomado el debate legislativo que pretende regular a las plataformas en Chile.

Frente a aquellas posiciones, tanto positivas como negativas, que observan a las plataformas como Uber como un fenómeno completamente novedoso, debe señalarse que en cuanto a control de la fuerza de trabajo se refiere, la plataforma Uber se muestra más bien como una continuación de la forma de organizar el trabajo dentro del capitalismo, caracterizada por la contradicción de intereses entre el empleador y los trabajadores, haciendo inevitable el control de la fuerza de trabajo por parte de la gerencia en función de maximizar la generación de ganancia (Braverman, 1983).

Algunas posiciones críticas respecto al funcionamiento de las plataformas digitales han planteado que lo novedoso no se encuentra en la inexistencia de control, sino más bien en las formas que este control adquiere, acentuando aspectos como la vigilancia tecnológica que se hace total e imposible de eludir, propios de la corriente denominada *critical management studies* (Thompson, 2009). Como se intenta demostrar en la presente investigación, es necesario también matizar dichas posiciones, producto que el control ejercido por Uber

incorpora formas de control antiguas y persistentes a lo largo de la historia, como lo demuestra la incorporación de control directo que, aunque no tan extendido, es desplegado por la plataforma. Asimismo, se observan con mayor o menor intensidad formas de control similares a las identificadas por las investigaciones centradas en el proceso de trabajo a lo largo de los años, asociadas a estrategias incorporadas al menos desde la década de los 50’.

Ahora bien, es necesario señalar que no todo es persistencia en las formas de controlar la fuerza de trabajo poseídas por Uber. Tal como se describió en el capítulo, la plataforma efectivamente incorpora elementos novedosos, asociados tanto a la forma de organización del trabajo como a la introducción de nuevas tecnologías que posibilitan el rastreo remoto y la operación automática de la plataforma en aspectos como la evaluación, recompensas y sanciones.

Lo que pareciera más adecuado extraer dice relación con una combinación entre elementos de control persistentes a lo largo de la historia y elementos novedosos incorporados en los últimos años. En específico, esta combinación parece operar como una introducción de mayor eficacia a métodos de control antiguos gracias a las tecnologías ya mencionadas, como fue destacado en los casos de la introducción de las estrategias de trabajo *just in time* y *total quality control*.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las principales formas de control identificadas:

<p><b>Control simple</b></p>	<p>Las formas de control simple son más bien resabios, producto de la progresiva desaparición de este tipo de control en favor de sistemas de evaluación, sanción y recompensa del trabajo más institucionalizados. En particular se encuentran sanciones arbitrarias contra conductores que se han involucrado en manifestaciones de descontento y líderes de organizaciones colectivas, además de cambios unilaterales en los términos de servicio de la plataforma. Se aprovecha la opacidad de los algoritmos para desplegar esta forma de control, al contrario de la</p>
------------------------------	--

	arbitrariedad abierta que se ha encontrado en el pasado en otros contextos.
<b>Control técnico</b>	El control técnico opera en relación a la intervención de la tecnología implementada por la plataforma en el ritmo de trabajo de los conductores. Se presenta fundamentalmente en la fijación del ritmo de trabajo a partir de la vinculación con pasajeros y en las promociones ofrecidas por trabajadoras en ciertos horarios y lugares, influyendo en la cantidad de tiempo dedicado al trabajo, en los descansos entre viajes y el estilo de trabajo en general.
<b>Control burocrático</b>	Las formas de control burocrático son limitadas producto del contexto específico del trabajo en Uber, distinto al original en donde esta forma de control se aplicaba a trabajadores calificados con una carrera estable dentro de una misma empresa. Su principal manifestación es la aplicación de sanciones a partir de normas establecidas de antemano y posibilitadas por el sistema de evaluación a los conductores, además de la difuminación de las relaciones de autoridad a partir de la referencia hacia los términos de servicio y el manual de convivencia en caso de reclamos y descontento.
<b>Autonomía responsable</b>	Si bien esta estrategia de control fue pensada para trabajadores calificados y de rango medio, otorgando beneficios a cambio de compromiso con la empresa, opera de forma bastante eficaz en el contexto del trabajo en Uber. En particular funciona otorgando

	<p>flexibilidad en el trabajo a cambio de consentimiento con la forma de organización de la plataforma, siendo la principal fuente de consentimiento hallada. El objetivo principal de esta estrategia de control es la inhibición de descontentos y manifestaciones, por lo que también actúa de forma rápida y estricta contra este tipo de manifestaciones.</p>
<p><b>Control algorítmico</b></p>	<p>El control algorítmico surge particularmente en el contexto de las plataformas digitales como Uber. Se caracteriza por descansar en una forma de organización del trabajo donde se niega el vínculo laboral y se incorpora a los usuarios en el control de calidad del servicio, además de la posibilidad de rastreo remoto sobre los conductores y las decisiones aplicadas de manera automática. A partir de la aplicación de este tipo de control los conductores son coaccionados a incrementar el tiempo de trabajo y su comportamiento es monitoreado gracias a herramientas como el GPS, el reconocimiento facial y las calificaciones de los usuarios, lo que permite la generación de datos utilizados para mejorar el control, conocer mejor las preferencias de los usuarios y desarrollar automóviles auto pilotados.</p>

Formas de control identificadas (elaboración propia).

## **11.2 Ampliar la autonomía, organizar a los conductores y entender el funcionamiento de la plataforma: las resistencias de los conductores de Uber**

Como los teóricos del proceso de trabajo han señalado, el control nunca se ejerce de forma completamente inevitable. Por el contrario, los trabajadores siempre despliegan maneras de recuperar su autonomía en el espacio de trabajo. A esas formas de recuperar la autonomía se les ha denominado resistencias (Hodson, 1995) y pueden ser de distinta índole, desde malos comportamientos hasta huelgas y otros tipos de movilización colectiva. En la tipología de análisis se clasificaron en cinco formas de resistencia, según sus características y el tipo de control al que se oponen, resultando en las formas orientadas a desviar el abuso, a regular la cantidad e intensidad del trabajo, a defender la autonomía, a expandir la participación de los trabajadores y a entender los algoritmos de la plataforma.

En este capítulo se revisan las distintas formas de resistencia desplegadas por los conductores de Uber a partir de la tipología ya señalada, dedicándole un apartado al análisis de cada forma de resistencia. Se identificaron con distinta intensidad todas las formas de resistencia descritas, con una clara predominancia de aquellas incluidas dentro de las orientadas a apropiarse los algoritmos y a desviar el abuso. Mientras no es sorprendente encontrar una predominancia de las resistencias contenidas dentro de la forma de apropiarse los algoritmos, si resulta llamativo encontrar una predominancia de aquellas orientadas a desviar el abuso, puesto que estos tipos de resistencia son típicamente la respuesta al control simple, el cual ha tendido a desaparecer en las organizaciones modernas y posee limitada importancia dentro del repertorio desplegado por Uber.

A lo largo del capítulo, en concordancia con los objetivos de investigación propuestos, se analizan comparativamente las formas de resistencia desplegadas por los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas y aquellos que no pertenecen a ninguna agrupación. Los principales hallazgos a este respecto dicen relación con que la presencia de las formas de resistencia orientadas a entender y apropiarse los algoritmos es mucho menor en los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas, en particular las formas de resistencia que constituyen acciones no permitidas por parte de la plataforma. Asimismo, como era esperable, las formas de resistencia presentes dentro de la forma denominada expandir la participación de los trabajadores adquiere una relevancia mucho mayor dentro de los conductores agrupados colectivamente, mientras que en aquellos que no pertenecen a organizaciones, esta forma de resistencia es menor, aunque de igual forma se presenta en aspectos relacionados con la información compartida a través de grupos de redes sociales como Facebook y Whatsapp.

No está de más recordar ciertas precauciones sugeridas por algunos teóricos del proceso de trabajo. En primer lugar, la existencia misma de las resistencias posee su origen en la contradicción estructurada de intereses entre los trabajadores y la empresa (Braverman, 1983), ya que por una parte la empresa que contrata los servicios de los trabajadores implementará métodos de control orientados a maximizar el trabajo efectivamente realizado, mientras que los trabajadores perseguirán también sus propios intereses, orientados a disminuir la cantidad de trabajo, sacar mayor provecho económico y aumentar su autonomía dentro del espacio de trabajo. Esta contradicción de intereses entre la empresa y los trabajadores es una cuestión estructural e inevitable dentro de las relaciones de producción capitalistas (Braverman, 1983), por lo que el conflicto y las resistencias constituirán también un aspecto estructural, aun cuando existan ciertos momentos donde el consentimiento sea más visible que las resistencias, encontrándose estas de forma latente. Es de vital importancia tener en consideración dichos aspectos, así como también no perder de vista la capacidad de agencia y movilización que poseen los trabajadores en el contexto de su proceso de trabajo, de lo contrario el antagonismo estructural de intereses aparece como un determinismo con respecto a la emergencia de resistencias, las cuales de ninguna manera constituyen un proceso mecánico, sino que varían considerablemente en relación a su contexto.

En tal sentido, el estudio y análisis de las resistencias cobra gran importancia en aquellos espacios de trabajo donde pareciera reinar el consentimiento por sobre el conflicto, como ocurre en el caso de Uber. En cualquier caso, el análisis de la producción de consentimiento de los trabajadores con respecto a los objetivos de la empresa también resulta fundamental para entender las resistencias que emergen y aquellas que no, por lo que son analizadas en el capítulo siguiente.

Si bien la tipología de resistencias se construyó como contracara de las formas de control, esto posee fines más bien analíticos, que puedan facilitar la descripción y el análisis de la información. En la realidad, las formas de resistencia pueden ser variadas para cada tipo de control, pudiendo incluso ser anteriores al despliegue de este, transformándolo e inhibiendo la emergencia de algunas formas (Friedman, 1977), de manera que la relación entre control y resistencias es mucho más dinámica de lo que parece.

### 11.2.1 El ataque al discurso y la organización de Uber, una forma de desviar el abuso

La primera categoría identificada es aquella que contiene las resistencias orientadas a desviar el abuso al que son sometidos los trabajadores, las cuales normalmente se han asociado como

respuesta al control simple y constan fundamentalmente de formas de robo, violencia contra la empresa y burlas contra los supervisores y directivos. Hodson (1995) señala que para que estos tipos de resistencias puedan emerger es fundamental que en un primer momento los trabajadores comiencen a cuestionar las ideas y valores comunicados por la gerencia. Solo a partir de dicha deslegitimación pueden surgir estas formas de resistencia, debido a que se observan como algo permitido en razón de los abusos que la empresa comete contra los trabajadores, generando complicidad entre ellos.

En el caso de los conductores de Uber, se logró identificar que esta forma de resistencia es una de las más extendidas, sobre todo en la frustración y el desahogo que los conductores demuestran al criticar distintos aspectos de la organización de la plataforma, como el lenguaje de la flexibilidad y la autonomía, la comisión que la plataforma se queda por cada carrera, la denominación de socio conductor, entre otros. Este aspecto cobra mayor relevancia sobre todo en los conductores que se encuentran organizados colectivamente en distintas agrupaciones.

Ya se ha señalado que uno de los pilares de la forma de organización del trabajo de la plataforma Uber es el otorgar flexibilidad y autonomía en aspectos de la realización del trabajo. Si bien esta estrategia es altamente efectiva en algunos conductores, también existe una parte importante que señala las contradicciones del discurso de Uber. Así lo señala un conductor perteneciente a ACUACHile, una de las principales organizaciones que agrupan a conductores de aplicación:

“Nada más que una forma de lenguaje engañoso, promueven el tema de la flexibilidad, de la economía colaborativa, gana dinero extra, porque detrás de ese discurso lo que se esconde es evadir todo tipo de responsabilidades, tanto con el usuario, pero sobre todo con el conductor, es una estrategia más que una realidad” (E2).

Existe un ataque directo hacia cómo opera en la realidad la flexibilidad esgrimida por Uber, incluso llegando a señalar que no es más que una forma de lenguaje engañoso que le permite a la plataforma evadir las responsabilidades con el conductor y así generar ganancias de forma más fácil. Este discurso más elaborado y conflictivo con respecto a la plataforma por parte de estos conductores se repite también en lo referido al vínculo laboral establecido entre Uber y los conductores, en donde la plataforma niega tajantemente la existencia de una relación laboral de dependencia y afirma que los conductores son socios de la plataforma. A este respecto una conductora también perteneciente al grupo ACUACHile señala lo siguiente:

“Desde mi punto de vista, hay una entidad que todos los días jueves te deposita plata, ¿cierto? Todos los jueves hay una transferencia hecha por x banco, porque hay una empresa detrás que nos está depositando, entonces yo creo que ya existe una relación laboral, eso no lo pueden desmentir (...) obviamente existe una relación laboral, porque ellos son los que...o sea, uno acepta si quiere o no quiere, pero finalmente son ellos, ellos te dirigen, ellos te mandan a las personas, tú ves si los aceptas o no, pero ellos se meten, entonces existe una relación laboral” (E10).

Esto también se manifiesta en la molestia que produce ser evaluados por una entidad con la que supuestamente no se posee vínculo laboral:

“A ver, si ellos no quieren tener una obligación laboral, no debieran (sic) haber evaluaciones. Nos evalúan en cada viaje, si yo hago 70 viajes a la semana, me evalúan 70 veces” (E9).

Este cuestionamiento hacia el vínculo establecido entre la plataforma y los conductores es reafirmado por otros conductores organizados colectivamente, quienes señalan estrategias con las que Uber puede sortear las legislaciones laborales de los distintos países:

“No hay ninguna jurisprudencia ni ley hoy que los pueda amarrar a las aplicaciones o definir como una relación laboral, pero eso es producto de un tema de lenguaje, un tema técnico, que ellos lo han desarrollado muy bien para, como decía anteriormente, evitar cualquier tipo de vínculo o responsabilidad, ¿cómo logran ellos hacer este sorteo, digamos, de las leyes? Es porque ellos se autodefinen empresas de tecnología, de intermediación, bajo esa nomenclatura ellos logran zafarse de cualquier ley en cualquier país del mundo, cuando en realidad ellos son una empresa de transporte” (E2).

La crítica al vínculo que establece la plataforma no es exclusiva de los conductores organizados colectivamente, sino que también se extiende a un gran número de conductores no pertenecientes a organizaciones:

“Se les llama socios conductores, eso también es un tema que me a mí me molesta un poco caleta, porque son muy sinvergüenzas, o sea, imagínate, en la pura plataforma ellos sin hacer nada ganan mucho dinero” (E5).

De igual manera se critica su condición de socios, producto de que no poseen poder de decisión es ningún aspecto de la plataforma:



“Porque ellos dicen que soy socio po, pero tú cuando eres socio de alguna empresa, tú recibes dinero por ser socio, por ser parte de la sociedad po y aquí los locos no te dan plata po (...) O sea, no hay sociedad ahí po hueón, hay solamente maltrato po jaja” (E8).

Esta molestia presente entre los conductores con respecto a la negación del vínculo laboral por parte de Uber también se extiende hacia la legislación chilena, tal como lo señala este conductor:

“Pero el legislador no se preocupó de decir, bueno aquí hay una plataforma y esa plataforma tiene un nombre y apellido, que se llama Uber (...) debería responder por sus trabajadores de Uber en Chile. Ok, pero ¿cómo lo hago? ¿Con flexibilidad como la que tengo? Si es fantástico po, no pago trabajadores, no pago imposiciones, listo, bienvenidos mis trabajadores Uber, denme platita ah” (E3).

Esto se condice con el proyecto de ley que pretende regular a las plataformas digitales, el cual se ha centrado en aspectos como exigir licencia profesional a los conductores o restricciones a los automóviles permitidos y no en regular la relación de la plataforma con los trabajadores.

Una última fuente de descontento crucial de los conductores es el porcentaje que Uber descuenta por cada viaje realizado, el cual ronda en torno al 25%. Este descontento es transversal tanto para los conductores asociados colectivamente como para aquellos que no lo están, siendo la principal fuente de reclamos por parte de todos los conductores y una de las principales demandas de las organizaciones colectivas. Al respecto señalan:

“Estaría bien ese cobro siempre y cuando fuera legal po ¿cachai? (sic) porque igual aquí uno sale, y está bien, puedes ganar plata, es flexible, pero igual andas al margen de la ley po, porque si te controla carabineros te tratan como un delincuente, porque no estás asociado al Ministerio de Transportes” (E7).

Esta es la principal fuente de descontento de los conductores en general, producto que los ingresos que generan conduciendo para la plataforma se ven disminuidos por el alto cobro de la comisión, lo que los obliga a alargar sus jornadas de trabajo. Esta comisión que se lleva Uber ha llevado a los conductores a desarrollar distintas técnicas de trabajo que les permiten realizar el viaje sin pagar la comisión, eludiendo el rastreo y las sanciones de la plataforma, cuestión que será analizada en el apartado de las resistencias orientadas a entender y apropiarse los algoritmos.

Como se describió en este apartado, una de las principales estrategias de movilización de las organizaciones colectivas refiere a criticar las ideas y los valores defendidos por Uber, los cuales les permiten legitimar su modelo de organización del trabajo. En particular, pareciera que las agrupaciones profundizan la crítica y el descontento presentes en general en los conductores, a través de una mayor información y activismo. Esta deslegitimación llevada a cabo por las organizaciones está dirigida a organizar un descontento que se encuentra presente de forma desorganizada, para así desarrollar formas de resistencias colectivas que pudieran tener mayores impactos en la regulación y negociación con la plataforma.

### 11.2.2 Regular la cantidad e intensidad del trabajo: La negociación del esfuerzo

La siguiente forma de resistencia es la que incluye aquellas que tienen por fin regular la cantidad e intensidad del trabajo, las que se entienden como la contracara del control técnico (Hodson, 1995). Las acciones típicas de esta forma de resistencia son la disminución del ritmo de trabajo, el ausentismo laboral, evitar horas extras obligatorias, entre otras. Pareciera difícil que este tipo de resistencias pudieran emerger en un contexto de trabajo como el de los conductores de Uber, al ser remunerados solo por el trabajo efectivamente realizado.

En tal sentido, es importante tener en consideración la noción de negociación del esfuerzo (Ackroyd & Thompson, 1999), concepto que se ha utilizado para analizar prácticas de resistencia en trabajadores cuyos salarios dependen directamente de la cantidad producida. La experiencia señala que incluso en aquellas formas de trabajo donde la ganancia depende directamente de lo producido o de la cantidad de horas trabajadas, los trabajadores no se apartan mucho de la cantidad de trabajo en condiciones normales (Burawoy, 1979). De forma que la negociación del esfuerzo refiere a la cantidad de trabajo que están dispuestos a realizar, generándose una frontera que los trabajadores no están dispuestos a traspasar, aun cuando esto signifique menores ganancias monetarias.

De manera que la noción de negociación del esfuerzo es fundamental para comprender la emergencia de este tipo de resistencias entre los conductores de Uber. Según los conductores, a la base de todas estas formas de llevar a cabo el trabajo, se encuentra el conocimiento adquirido a través del tiempo manejando en la plataforma, puesto que los que llevan poco tiempo trabajando en la aplicación no aplicarían estas formas de trabajo:

“Cada conductor tiene su propio sistema de trabajo, lo que sucede es que todos los conductores que son nuevos, generalmente como no conocen el sistema, le dedican muchas más horas, entre 12, 14 horas y van a todos los destinos” (E2).

Se observa que un elemento que se repite entre varios conductores es una planificación del trabajo que les permita tener días libres y no tener que trabajar de lunes a domingo, de manera de generar tiempo de descanso y para estar con sus familias:

“Yo por lo general me trato de generar mi día libre, el día que yo quiera y como soy un poco independiente, me gusta no estar rindiendo cuentas, o sea, si no quiero ir no voy nomás y si quiero trabajar un día completo lo trabajo completo, pero también me voy administrando con la familia” (E1).

Así como también:

“Yo los martes de repente, o los lunes o los miércoles, hay días que no trabajo, que me quedo en mi casa (...) porque esta pega es super invalidante, al final terminas super como con un montón de problemas, en la espalda, en los brazos.” (E10).

Resulta obvio que la generación de días de descanso va a influir negativamente sobre las remuneraciones que generan los conductores. Sin embargo, la lógica que se encuentra detrás de este tipo de acciones que regulan la cantidad de trabajo no opera en relación a la simple búsqueda de maximización de la ganancia monetaria, sino que pareciera estar referida a la cantidad de trabajo que los conductores están dispuestos a realizar y, en consecuencia, la cantidad de tiempo que quieren dedicar a otras actividades en su tiempo libre, cuestión que se observa claramente en las palabras de este conductor:

“Fines de semana no hago, no. Porque los dejo para la familia entonces yo, a veces no me alcanzan las platas, pero siento que ya hay un alto nivel de desgaste, de gasto en lo personal, en el vehículo, que tú tienes que dejarte un tiempo para distraerte, para despejarte” (E3).

De manera que lo señalado con respecto a la negociación del esfuerzo (Ackroyd & Thompson, 1999) cobra una relevancia fundamental para comprender esta lógica de trabajo, donde los conductores no están dispuestos a entregar todo su tiempo al trabajo y desarrollan acciones orientadas a controlar la cantidad y la intensidad de este, lo que se entiende como una forma de resistencia clave en función de la ampliación de su autonomía.

De la mano con lo anterior, se encuentra la generación de horarios de trabajo por parte de los conductores, quienes señalan no aceptar viajes en horarios distintos a los planificados, aun cuando existan incentivos para conducir en dichos horarios, tal como señala esta conductora con respecto a las promociones ofrecidas por Uber:

“Yo no siempre los tomaba, porque yo en realidad trabajaba como de lunes a viernes y en horario como diurno, entonces, si po, eran tarifas más atractivas en el horario peak ponte tú, pero yo a esa hora ya me iba para la casa” (E12).

Este establecimiento de horarios fijos también responde a otros criterios, como se aprecia en las palabras de esta conductora:

“Yo trabajo de noche, por un tema de que yo no soporto los tacos y como no soporto los tacos, mi mejor opción es nocturna.” (E9).

Cualquiera sea el criterio utilizado, lo cierto es que la generación de horarios y jornadas de trabajo es una de las principales formas de resistencia identificadas en lo referido a la regulación de la cantidad y la intensidad del trabajo, lo que permite a los conductores conservar mayor autonomía de su tiempo libre.

De la misma forma, muchos conductores señalan el establecimiento de una cuota de ganancia por hora o por día, de manera que dejan de trabajar una vez cumplida dicha cuota. Al respecto, distintos conductores señalan:

“Por lo menos los que llevamos harto tiempo, manejamos como un promedio, o sea, como tú te puedes hacer por hora unas 5 lucas” (E7).

De la misma forma que:

“Me he hecho un piso de 5 lucas la hora, yo tendría que hacerme 5 lucas la hora (...) diario, de ingreso 25 mil, de ahí tengo que sacar bencina, me quedan 20. Si yo trabajo de lunes a viernes a 20 mil pesos diarios, tengo un ingreso de 400 mil pesos al mes” (E3).

Es posible observar que la generación de una cuota de ganancia diaria es algo generalizado entre los conductores, lo que les permite tener un criterio de la cantidad de trabajo necesario a realizar durante el día y, por lo tanto, regular la cantidad que se le dedica.

Finalmente, llama la atención que de lo señalado por los conductores, se desprende la referencia a cierto conocimiento entregado por la experiencia de conducir en plataformas para llegar a establecer este tipo de criterios y para poder generar ganancias. Este tipo de referencias hacia ciertos conocimientos necesarios para llevar a cabo las prácticas de resistencia se va a repetir en el apartado sobre las resistencias orientadas a entender y apropiar los algoritmos, y también ha sido importante en lo referido a las asimetrías de información aprovechadas por Uber para controlar a los conductores (Rosenblat & Stark, 2016).

### 11.2.3 “Yo voy a trabajar como a mí me parezca”: la defensa de la autonomía frente a la plataforma y los pasajeros

Pasando al análisis de las resistencias orientadas a defender la autonomía de los conductores frente a los dictados de la plataforma, debe señalarse que son dos acciones principales las que se incluyen en este tipo de resistencia. En primer lugar, aquellas acciones llevadas a cabo por los conductores frente a lo señalado por la plataforma, principalmente el establecimiento de estilos de trabajo constituidos por el establecimiento de zonas de trabajo o el rechazo de cierto tipo de viajes. Asimismo, se encuentran acciones desplegadas en función de mantener la autonomía en relación a los usuarios de Uber, lo que constituye una innovación propia del contexto estudiado en relación a las situaciones típicas en las que se ha estudiado este tipo de resistencias.

Este tipo de resistencias tiene por objetivo conservar cierto grado de discreción sobre las actividades desarrolladas en el espacio de trabajo (Edwards, 1978), teniendo como acción típica la realización del trabajo mediante procedimientos alternativos a los señalados por la gerencia o supervisores. Esto tendría como base la existencia de cierto orgullo por el trabajo realizado por parte de los trabajadores, siendo una forma de resistencia típica de trabajadores calificados. Para el caso de los conductores de Uber, la base de estas resistencias no pareciera estar en algún tipo de orgullo por el trabajo realizado, sino más bien en la propiedad que poseen sobre su automóvil, por lo que argumentan que ni la plataforma ni los pasajeros debieran darles ordenes al respecto:

“Porque al final es tu auto, es tu recurso y no puedes permitir que venga cualquiera y sea parte de ello, hay que ser super profesional en esto” (E1).

Una de las principales maneras que poseen los conductores de mantener su autonomía sobre la forma en que realizan el trabajo es el establecimiento de ciertos criterios de conducción, a los cuales se refieren como diferentes estilos que poseen los conductores. Uno de estos criterios o estilos es la fijación de una zona de trabajo, lo que significa rechazar viajes que los saquen de su zona o ignorar las promociones y tarifas dinámicas fuera de ella:

“Yo, aunque no lo creas, no pesco nada de la plataforma Uber. Me llegan los correos de Uber, me llegan todas esas cuestiones y yo no lo pesco, así de simple. Si, puede ser que te lleguen muchos correos de incentivos, cosas así...no, yo no pesco nada de eso, yo solo trabajo en la plataforma de acuerdo al criterio mío” (E3).

De manera que la decisión de trabajar de acuerdo a los propios criterios establecidos muchas veces implica ignorar las promociones e incentivos ofrecidos por Uber, lo que puede significar menores ganancias. De cualquier manera, con respecto a la fijación de zonas específicas de trabajo varios conductores lo plantean de esta forma:

“Allá arriba en Las Condes, Lo Barnechea, Vitacura, me manejaba allá nomás, allá toda la noche. Onda, echaba bencina a las 10 de la noche y ponía destino Los Dominicos, me tiraban carreras hacia allá y después me mantenía hacia allá arriba nomás” (E6).

De la misma manera:

“Yo me di cuenta que trabajando aquí en el sector poniente, solamente sector poniente, porque nadie se acerca para este lado, ¿cachai? (sic) En cambio yo dije ya, voy a trabajar en este lado, porque yo soy de este lado y me puedo desenvolver, vengo de la población, tengo otro tipo de expresiones por decirlo, o herramientas para poder desenvolverme (...) Pudahuel, Cerro Navia, Renca, Quinta Normal y Recoleta, parte de Conchalí igual” (E8).

O también:

“Yo por lo menos como decisión personal, que puede ser hasta tonto, no quiero ir a trabajar arriba al barrio alto, no quiero ir a trabajarles, no quiero trabajarles a los cuicos, porque creo que son déspotas, muy déspotas” (E1).

Como ya se logra desprender de las palabras de este conductor, existe cierto conflicto en la relación que se establece entre los pasajeros y los conductores, debido a que estos últimos plantean que los pasajeros se exceden en las atribuciones que les corresponden, cuestión que será retomada posteriormente. Cualquiera sea el criterio elegido por los conductores, el establecimiento de zonas de trabajo es una práctica común, la cual se entiende como una resistencia puesto que les permite mantener cierta autonomía sobre la forma en que deciden llevar a cabo su labor, lo que normalmente implica el rechazo de viajes e ignorar incentivos y recomendaciones de la plataforma.

Tal como lo señalado en el apartado anterior, los conductores son enfáticos en señalar que es necesario tener cierto conocimiento de las condiciones de trabajo de la plataforma para llevar a cabo estas estrategias, siendo normalmente los conductores que llevan más tiempo los que deciden fijar una zona de trabajo:

“Los conductores que saben salen cerca de su casa porque conocen, unas 3, 4 comunas, están cerca para poder ir al baño, por seguridad, tomas viajes más cortos” (E2).

Ahora bien, el establecimiento de zonas de trabajo no es el único criterio que los conductores señalan poseer para el desarrollo de su trabajo. Muchos de los entrevistados dan cuenta de otros criterios de trabajo, como la aceptación de solo viajes en efectivo o solo en tarjeta, el rechazo de cierto tipo de pasajeros o cierto tipo de viajes, entre otros. Sobre estos aspectos se puede rescatar lo siguiente:

“Ponte tú los que tienen 5 (estrellas) yo no los acepto, en efectivo y 5, yo sé que son cuentas nuevas, recién hechas y que pagan en efectivo, eso me suena sospechoso, ¿cachai? (sic) No las recibo” (E11).

Así como también:

“Como tip, veo de repente si el viaje es en efectivo, porque si es en efectivo, puede que sea chanchullo, entonces de repente digo chuta, es en efectivo y veo la cara de pato malo y me voy, cancelo el viaje, mala cuea (sic) nomás” (E5).

En ambos casos lo que se encuentra detrás de los criterios de aceptación o rechazo del viaje son medidas de seguridad establecidas por los conductores, que les permitan prevenir robos por parte de los pasajeros. Las medidas de seguridad es una de las principales razones por las cuales los conductores generan estilos de conducción y de aceptación de viajes, como lo plantea este conductor:

“Yo allá arriba solamente aceptaba con tarjeta y que fueran mujeres, no por una cosa de pervertido, sino que más cuidar a mí mismo, si eran mujeres era más tranquilo el viaje y no me podía pasar nada como me pasó agarrando a los hombres acá ¿cachai? (sic) era un tema de seguridad mía” (E6).

Llama la atención que este tipo de criterio sea señalado por un hombre y no por mujeres, quienes señalan exponerse mucho más a episodios de violencia sexual por parte de pasajeros, lo que se profundizará en el siguiente capítulo cuando se aborden algunas problemáticas de género en relación a la forma de organización de la plataforma.

Otro criterio de aceptación o no de los viajes planteado por algunos conductores dice relación con la distancia en la cual se encuentra el cliente que está solicitando el viaje, a partir de experiencias negativas ocurridas anteriormente:

“Lo que aprendí ahora es que yo acepto solo carreras, y dejen llamados y dejen y dejen hasta cuando sea un tramo que sea de 2 a 3 minutos de distancia, eso es lo que yo en lo personal estoy haciendo ahora. Porque me ha pasado ya que me cancelan, estoy llegando al destino y como hay un atraso, me cancelan” (E3).

Nuevamente se hace referencia a la experiencia como fuente de conocimiento que les permite fijar criterios para desarrollar el trabajo a su propia manera, en este caso para elegir cierto tipo de viajes a realizar y no tener que gastar gasolina en un viaje que va a ser cancelado producto del atraso, como le ha ocurrido anteriormente.

Otro aspecto fundamental en los intentos de conservar autonomía en el desarrollo de su trabajo por parte de los conductores es la relación entre estos y los pasajeros. En general, el conflicto que se produce dice relación con ciertos mandatos o requerimientos por parte de los pasajeros que los conductores consideran injustificados, tal como lo plantea esta conductora:

“Ayer una cabra chica me dijo ‘oye no, saca ese navegador, pon Waze’, así, le dije ‘perdón, pero yo no puedo cambiar el navegador’, me dijo ‘ponlo entonces en tu celular’, ‘no’ le dije, ‘si tú quieres Waze entonces ponlo en tu celular, yo voy a trabajar como a mí me parezca” (E11).

Estos aspectos también se repiten cuando los pasajeros exigen que los conductores vayan a una mayor velocidad de la permitida, frente a lo cual los conductores señalan simplemente ignorarlos y seguir conduciendo a su propia manera:

Andan todos estresados, andan todos apurados, ¿cachai? (sic) Ellos piensan que uno tiene que andar al ritmo de ellos y yo no me caliento la cabeza, les digo ‘puta hermano lo lamento, pero yo voy a ir tranquilo, la velocidad dice 50 km/hora” (E8).

De la misma forma que:

“Yo en ese aspecto soy de lo más tranquilo en mi labor, no me pidas más de lo que yo no voy a dar. No voy a dar, es decir, si la persona me dice ‘por favor váyase apurado’, no, no, no. Yo no voy a aceptar eso” (E3).

De manera que se observa que los conductores también orientan sus acciones a conservar la autonomía sobre la manera que llevan a cabo su trabajo frente a las exigencias de los pasajeros, lo que incluso podría derivar en malas calificaciones y sanciones por parte de la plataforma.



Siguiendo con la defensa de la autonomía frente a los pasajeros, los conductores pertenecientes a agrupaciones colectivas van más allá, exigiendo regulación sobre este aspecto con el fin de evitar los problemas como los que aquí se describen:

“Tiene que haber un manual de comportamiento para el usuario, el usuario tiene que entender hasta dónde llega su límite, yo te transporto, el auto no es tuyo y tiene que haber un respeto, o sea, todos tenemos que tener un respeto, yo respeto mucho a la gente, pero yo también siento que ellos no entienden que no somos sus empleados, los usuarios creen que somos empleados de ellos y es ahí donde está mal y nosotros hemos pedido miles de veces, háganle un manual de convivencia a los usuarios, el usuario tiene que saber hasta dónde llega su límite” (E9).

Como señala esta conductora, las agrupaciones de conductores de aplicaciones han exigido a Uber y otras plataformas que implementen formas de regulación del comportamiento de los usuarios, cuestión que también ha sido solicitada de ser incluida en el proyecto de ley que regula a las plataformas digitales. Esta es la principal diferencia encontrada entre las formas de resistencia orientadas a defender la autonomía en el espacio de trabajo llevadas a cabo por quienes pertenecen a organizaciones colectivas y aquellos conductores que no. Estas diferencias referidas hacia si la acción de resistencia es llevada de manera individual o colectiva será tratada con mayor profundidad en el siguiente apartado, referido a las resistencias orientadas a ampliar la participación de los conductores de Uber.

#### 11.2.4 Organizaciones de conductores y grupos en redes sociales: ampliando la participación de los trabajadores

Con respecto a las resistencias orientadas a ampliar la participación y organización de los conductores de Uber en defensa de sus intereses, es posible identificar dos acciones principales de resistencia: la organización de grupos de conductores en redes sociales con el fin de compartirse información y por otra parte las ya mencionadas asociaciones colectivas de conductores, quienes han desarrollado manifestaciones y formas de presión tanto a Uber como frente a parlamentarios y políticos en general. Como se analizará en este apartado, este tipo de resistencia varía notablemente entre los conductores que pertenecen a asociaciones colectivas y los conductores que no, tanto en los tipos de acción, los fines con que se despliega y en el alcance que poseen.

Si bien originalmente las resistencias orientadas a aumentar la participación de los trabajadores se plantearon como una respuesta a ciertas estrategias como los círculos de calidad o programas orientados a mejorar el clima laboral, los cuales son típicos de la estrategia de autonomía

responsable (Hodson, 1995), lo cierto es que pueden surgir a partir de otros factores, dependiendo del contexto en el cual se encuentren los trabajadores. De manera que considerando que estas resistencias poseen como objetivo aumentar la organización de los trabajadores en torno a sus demandas e intereses, ampliando su autonomía frente a la empresa, se incluyen las formas de resistencia enunciadas anteriormente dentro de esta categoría.

Un elemento fundamental en el desarrollo de su trabajo señalado por prácticamente la totalidad de los conductores entrevistados son los grupos formados en redes sociales como Facebook y Whatsapp:

“Al principio, era solo por Whatsapp o estaba todo el rato conectado a Facebook, había una página que es de comunidad Uber, que iban subiendo noticias. Después hubo un tiempo que interactué con Zello, que es una aplicación tipo *walkie talkie*, que onda tú andas con el audífono y tú hablabas, y ponte tú si eran 20 personas en el grupo, al momento de hablar se comunicaban po” (E7).

Al consultarle cómo conoció de los grupos de conductores que se organizaban a través de Zello, el conductor señala que a través de los mismos grupos de redes sociales:

“Por las redes sociales, porque cuando partí me metí a esta página de Facebook, que es comunidad...ahora se llama comunidad Uber, Cabify, Didi, tiene todas las aplicaciones, entonces ahí decían po, como que la gente subía...porque es como con una ID de grupo, entonces lo subían y decían ‘los que están trabajando de noche en tales sectores, únense a esto’” (E7).

La organización a través de redes sociales es una de las principales fuentes de interacción entre los conductores, quienes comparten información e incluso generan formas de asociación que traspasan el espacio virtual, como ocurre en el caso señalado con los conductores que se organizan a través de Zello y se prestan ayuda entre sí en caso de ser necesario, cuestión que ocurre principalmente por temas de seguridad mientras conducen:

“Ponte tú si pasaba algo, los que estaban más cerca iban a ayudar a la persona po, pero siempre era cuando les robaban, nunca escuché de un accidente, siempre era ponte tú, a un chofer le robaron, entonces iban todos al punto, la mayoría de las veces eran robos como de la plata y del celular po, no del auto, entonces llegaban, lo ayudaban, buscaban, ¿cachai? (sic) o de repente si se robaban el auto, buscaban el auto” (E7).

De manera que la experiencia compartida a través de estos grupos virtuales permite a los conductores generar conocimiento para tomar medidas de seguridad y generar estrategias de trabajo. En general la información compartida a través de redes sociales permite a los conductores desarrollar su trabajo de forma más autónoma, permitiendo la emergencia de estrategias de trabajo y generando un espacio común compartido, cuestión que a priori es inexistente producto de la manera aislada en que este se desarrolla. La importancia de la creación de espacios compartidos de interacción, ya sean virtuales o físicos, entre quienes realizan un mismo trabajo es uno de los aspectos que más ha sido resaltado por investigaciones sobre la emergencia de solidaridad entre trabajadores de plataformas (Tassinari & Maccarrone, 2020), debido a que contrarresta la noción promovida por las plataformas de un proceso de trabajo llevado de forma individual.

De forma que queda clara la importancia que poseen estas formas de organización por redes sociales para el trabajo desarrollado por los conductores, compartiendo información relevante y organizándose entre ellos con fines de seguridad y otros. Sin embargo, debe señalarse que la competencia y la hostilidad entre conductores dentro de estos grupos también es muy potente, lo que ha llevado a conductores a alejarse de ellos y no utilizarlos. Esto es señalado principalmente por las conductoras entrevistadas:

“Me metí como al Facebook, a la página oficial, pero hablan puras...puros garabatos, super ordinarios, super ordinarios para hablar, ‘ay que no seai (sic) aquí, que tení (sic) que traajar (sic), que aquí todos somos...no te queji (sic), te quejai (sic) de llena’ no y mira, una brutalidad” (E11).

Lo que también es señalado por otra conductora:

“Generalmente cuando se pregunta en Facebook, la gente nueva sobre todo, que pide consejos, siempre los están agarrando, yo la otra vez tuve unas peleas y me salí del grupo porque siempre les contestan pesadeces y son super garabateros y son super ofensivos, en vez de aportar no aportan, que se calle mejor, que no diga nada, ¿te fijas?” (E10).

De manera que parecieran haber diferencias por género en lo referido al despliegue de las resistencias orientadas a ampliar la participación de los conductores de Uber, al menos en lo que refiere a la utilización de redes sociales para la organización y el compartir información. Este tipo de resistencias de todo tipo de trabajadores digitales ha sido una de las más destacadas por la literatura al respecto (Wood et al., 2019), (Jarrahi & Sutherland, 2019), por lo que sería interesante profundizar en este aspecto.

Se señaló al comienzo del apartado que se podían encontrar diferencias dentro de esta categoría de resistencias entre los conductores que no pertenecen a organizaciones colectivas y quienes pertenecen. Las organizaciones de conductores también señalan a las redes sociales como un elemento fundamental a la hora de desplegar sus acciones, teniendo sus propios grupos:

“Whatsapp, estamos en varios grupos a nivel nacional, con varios gremios y con varios grupos de Facebook, Whatsapp y nos comunicamos con todas las regiones, estamos metidos en todas las regiones (...) compartimos todo, las fiscalizaciones, compartimos accidentes, compartimos robos, compartimos proyectos, el proyecto de ley cómo se está dando, todo tipo de cosas que nos puedan servir” (E9).

Además de la organización por redes sociales, las asociaciones colectivas han desarrollado otro tipo de acciones, orientadas tanto a aumentar la organización entre conductores de aplicación, a manifestar su descontento frente a las plataformas y a incidir en el proyecto de regulación de estas mencionado anteriormente. La ampliación del alcance de las organizaciones de conductores de aplicación es uno de los aspectos que mayor potencia ha tenido en el último tiempo, existiendo organizaciones en varias regiones del país coordinadas entre sí:

“Estamos con Agecop v12, que es de Magallanes, Punta Arenas, estamos con Greco que es de Concepción, estamos unidos con Temuco, que el nombre es medio raro así que me cuesta nombrarlo, estamos con AcuaAntofagasta, estamos con Valdivia, ahora estamos entrando en Viña de nuevo” (E9).

Esta organización a nivel nacional da cuenta de una gran asociatividad entre los conductores, aun cuando la organización y manifestaciones de los conductores de aplicación no sea tan visible ni extendida aún. Es más, ya existen organizaciones internacionales que vinculan a conductores de aplicación de diversas partes del mundo, tal como lo señala este conductor que ha participado de dichas instancias:

“Hoy ya somos una federación de asociaciones gremiales a nivel país, también hemos promovido una confederación regional que se llama Facap, que corresponden a todas las asociaciones gremiales y sindicatos de América Latina y El Caribe, donde está Argentina, Uruguay, Brasil, Panamá, Costa Rica y recientemente hace una semana, hemos tenido el 30 de enero del 2020, se conformó lo que sería la alianza internacional de conductores de aplicaciones, que es a nivel internacional, donde participan Estados como Chicago, Philadelphia, California, Nueva York, Londres, también pertenece gente de Asia, de la India, de Tailandia, de Malasia, una organización de 23 países, 66 organizaciones” (E2).

Esto demuestra la importancia que comienza a cobrar la organización y luchas de los conductores de Uber y otras plataformas a lo largo del mundo. Si bien su existencia aún es reciente y sus acciones limitadas en su impacto, la emergencia de este tipo de organizaciones es un elemento crucial a considerar para el futuro de las plataformas, por lo que deben tenerse en cuenta tanto en futuras investigaciones como también en los intentos de regulación que se desarrollen, contrario a la tendencia en las últimas décadas, caracterizada por una desaparición de la acción colectiva en el estudio del proceso de trabajo (Lucio Martínez & Stewart, 1997).

Con todo, lo cierto es que las organizaciones de conductores de aplicación presentes en Chile siguen siendo débiles en cuanto a cantidad de miembros se refiere, cuestión que es admitida por los miembros entrevistados y que se evidencia en la poca cantidad de conductores que se han sumado a las manifestaciones públicas de descontento:

“Nos hemos juntado en unos auditorios con ACUA y ha llegado muy poca gente, la verdad es que la gente no participa mucho, entonces yo creo que finalmente llegamos los que teníamos que llegar. En una oportunidad nos juntamos ahí en el Ministerio de Transportes para hacer una funa a la ministra Hutt y llegamos re pocos, o sea, todos si vamos, qué sé yo, bueno llegamos 10 con suerte” (E10).

Esto es ratificado por otros conductores no pertenecientes a organizaciones colectivas, los cuales en su gran mayoría no conocen este tipo de organizaciones ni se han enterado de las manifestaciones convocadas. Sin embargo, varios conductores señalaron que les interesaría ser parte de alguna organización en caso de seguir conduciendo para Uber o al menos participar de manifestaciones futuras. Con todo, los esfuerzos de las organizaciones se han centrado principalmente en la influencia que puedan tener sobre el proyecto de ley que se tramita actualmente en el parlamento, tal como lo señala un miembro de ACUACHile:

“Nosotros como grupo quisimos trabajar en el proyecto ley y para eso deberíamos tener una personalidad jurídica, por tal motivo nos juntamos varios de nuestros compañeros, formamos una asociación gremial, que se llama ACUACHile y a partir de ahí empezamos a trabajar, a participar en el congreso, en reuniones con los ministerios y a medida que fue avanzando la ley, se empezaron a sumar muchas otras personas que también empezaron a entender cuál era la problemática que nosotros estábamos reclamando y a partir de ahí nuestras asociaciones fueron creciendo” (E2).

De manera que se han convertido en un actor importante a tener en cuenta dentro del proyecto que regula las plataformas de conducción como Uber, siendo invitados al congreso y a

reuniones con distintos ministerios, lo que ha llevado a la plataforma a sancionar y monitorear a los líderes de estas agrupaciones.

Para concluir este apartado se puede señalar que las principales manifestaciones de las resistencias orientadas a ampliar la participación y organización de los trabajadores son la agrupación a través de grupos de redes sociales utilizados principalmente para compartir información entre conductores y las acciones llevadas a cabo por las organizaciones colectivas de conductores de aplicación. Si bien estas dos formas son diferentes entre sí, teniendo distintos objetivos y alcances, se puede señalar que comparten el hecho de permitir a los conductores desarrollar su trabajo con mayor autonomía, así como también apuntan a una mayor organización de los intereses y demandas de los conductores frente a la plataforma.

#### 11.2.5 Entender el funcionamiento de la plataforma y sacar mayor provecho: las resistencias orientadas a apropiarse los algoritmos

Entre las formas de resistencia más extendidas dentro de las aplicadas por los conductores de Uber se encuentran aquellas orientadas a entender y apropiarse los algoritmos de la plataforma, permitiéndoles sacar mayor provecho a partir de dicha apropiación, al mismo tiempo que se reduce la eficacia del rastreo y los conductores pueden desarrollar su trabajo con mayor autonomía. En tal sentido, cobra importancia el concepto de competencias algorítmicas (Jarrahi & Sutherland, 2019), el cual dice relación con el aprendizaje obtenido al trabajar en la plataforma, permitiendo conocer de mejor forma el cómo trabajar y cómo eludir ciertas órdenes. Como se observará en este apartado y ya se ha señalado al respecto de varias otras formas de resistencia, los conductores son enfáticos al hablar del conocimiento obtenido por su experiencia conduciendo con la plataforma.

Entre las distintas acciones identificadas por los conductores a este respecto, es posible clasificarlas en aquellas acciones que están permitidas por la plataforma y aquellas que no. Es transversal tanto a las acciones permitidas como a las no permitidas la referencia hacia cierto conocimiento o habilidades, las que serían adquiridas a medida que se lleva mayor tiempo conduciendo, tal como lo expresa este conductor:

“Al principio tienes como que agarrarle el ritmo, saber cómo funciona la plataforma. Generalmente cuando tú partes, te apegas 100% a lo que dice la plataforma y en realidad, por ejemplo el mapa de Uber es super malo” (E4).

Esta situación en la que los conductores comienzan trabajando apegándose completamente a los dictados y sugerencias de Uber y luego generan otras estrategias y formas de trabajo a

medida que ganan experiencia es algo transversal en el discurso de gran parte de los conductores.

Una de las principales formas en la que los conductores han comprendido cómo sacar mayor provecho del tiempo de conducción en la plataforma es la utilización de la herramienta camino a casa ofrecida por Uber, la cual les permite asignar una dirección concreta dos veces por día, de manera que puedan recoger pasajeros a medida que se van acercando a su lugar de destino (Uber, 2019). Si bien esta es una opción que la plataforma ofrece a los conductores, al momento de ser consultados por ella algunos conductores respondieron no conocerla, no saber cómo utilizarla o haberla utilizado en algún momento, pero dejar de hacerlo producto de que no les funcionaba bien. Mientras quienes sabían cómo utilizarla, señalaban que muchas veces se ocupaba no para regresar a sus casas, sino que con dirección a un lugar con tarifa dinámica o a su zona de trabajo designada personalmente, lo que les permitía dirigirse a dichos lugares mientras llevaban pasajeros:

“Si po, por ejemplo yo prendía la aplicación acá donde yo vivo y ahí ya veía donde estaba con la mayor carga y uno tiene derecho a 2 viajes (...) entonces lo que hace la plataforma es tomar ese primer, o sea, esos pedidos y contactarte con los pasajeros que van para esos lugares o más o menos cerca, entonces así uno logra llegar a ese destino” (E4).

De manera que esta herramienta les permite a los conductores tener mayor control sobre las zonas en las cuales quieren trabajar, además de disminuir el tiempo de conducción sin pasajeros. Frente a este tipo de acción se presente la legítima duda de si puede considerarse resistencia o no, en tanto son acciones alentadas por la misma plataforma y que en cierto sentido ayudan a maximizar su ganancia. Estos cuestionamientos podrían incluso llevar a una discusión sobre la posibilidad misma de resistencias al control en un contexto de trabajo donde las posibilidades de vigilancia parecieran ser tan abarcadoras, tal como ha ocurrido en algunos debates dentro de la teoría del proceso de trabajo (Thompson, 2009). Con todo, se opta por considerarla una forma de resistencia de igual manera, producto de que permite a los conductores aumentar su autonomía sobre ciertos aspectos de su trabajo.

Otra de las formas que poseen los conductores de aumentar su autonomía apropiándose del uso de la plataforma es la desconexión del modo conductor. Los conductores señalan que han aprendido que desconectarse es una estrategia que en ciertos momentos les permite desarrollar su trabajo de manera más libre, como lo señala este conductor:

“Lo otro es que también la apago, también como estrategia, es cuando tú ves que hay un taco que no te permite avanzar (...) en esa oportunidad quedé en un cuello de botella y tenía llamados por doquier, ¿qué es lo que hice? La apagué, simplemente la apagué porque no podía salir de ese lugar” (E3).

Como se ha señalado con respecto a las sanciones, los conductores de Uber deben poseer una tasa de aceptación de viajes alta, siendo sancionados por la plataforma si poseen muchos viajes cancelados o sin aceptar. En tal sentido resulta útil lo señalado por este conductor, puesto que para no ser sancionado por no aceptar los viajes mientras se encontraba atrapado en el tráfico, él desconectaba la aplicación, permitiéndole terminar de forma tranquila el viaje que estaba realizando en aquel momento.

Pasando a las resistencias orientadas a entender y apropiar los algoritmos que no están permitidas por Uber y que por lo tanto deben desarrollarse de manera discreta, se cuentan principalmente ciertas técnicas que permiten a los conductores eludir el pago de la comisión a Uber o no cumplir con algunas condiciones exigidas. Si bien todas estas acciones constituyen comportamientos no permitidos, los conductores no tienen problemas en admitir abiertamente que las llevan a cabo, siendo solo algunos conductores pertenecientes a organizaciones colectivas quienes señalan que son comportamientos que no deberían realizarse.

Dentro de este tipo de acciones una de las que más se repite entre los conductores es la cancelación de la carrera una vez el pasajero ya se encuentra arriba del automóvil, lo que les permitía no pagar la comisión del viaje, quedándose con toda la ganancia:

“Eso yo lo he empezado a aplicar hace muy poco, pero...y también, va a sonar chistoso, pero fue por una recomendación de un mismo pasajero, que me dijo ‘oye el viaje es largo, lo cancelamos’ y ahí me explicó po” (E5).

De la misma forma que:

“Si, también sirve, pero eso lo tiene que hacer el pasajero, tú no puedes cancelar la carrera, si cancelas la carrera te bloquean la cuenta (...) a mí hace tiempo me tocó una carrera de Las Rejas, o sea, de Estación Central, que el caballero salió como a las 4:30 de la mañana del ferrocarril, e iba para Paine, buen pique, 17 lucas y yo lo vi, 17 lucas, se subió y yo lo miré y le dije ‘ya, vamos a empezar’ y me dice ‘no, no, no espérese mijito, le cancelo la carrera y se gana las 17 lucas’, le dije ‘¿en serio? ¿no hay problema?’, la cancelé, cerré la aplicación, le



dije ‘deme su dirección’, ‘tome, ahí tiene las 17 lucas’ y lo llevé para Paine, y son carreras que va todo para mí po y no dañas a la aplicación” (E6).

Como se observa en lo señalado por los conductores, la cancelación de la carrera debe conversarse con los pasajeros, ya que si los conductores cancelan muchas carreras la plataforma los sanciona, pudiendo incluso bloquearles la cuenta. De forma que si el pasajero cancela la carrera, la plataforma no puede rastrear que el viaje fue realizado de todas maneras, permitiendo a los conductores eludir el control y aumentar su ganancia.

Una práctica similar señalada por otros conductores es la realización de viajes por fuera de la plataforma con usuarios que conocieron conduciendo en Uber:

“Lo que hago es que yo tengo harto aeropuerto, pero por fuera, o sea, ponte tú cuando yo dejé de ir al aeropuerto, que yo lo saqué de la aplicación, yo antes de eso, vez que viajaba al aeropuerto les preguntaba, ‘señor, ¿usted viaja mucho?’, ‘si’ y les entregaba mi teléfono, ya, de esas personas yo tengo como 15 clientes, entonces yo en el año voy casi todos los días al aeropuerto, o voy a dejar o voy a buscar a alguien” (E10).

Si bien esta no es una práctica que pueda ser sancionada por Uber, puesto que se realiza en el tiempo libre de cada persona y no mientras se está conectado a la plataforma, lo cierto es que los conductores aprovechan los viajes conectados por la plataforma para generar clientes propios y realizar viajes sin tener que pagar la comisión a Uber.

Finalmente, existen ciertas técnicas referidas en específico a las condiciones que Uber requiere para el cumplimiento de los desafíos y promociones ofrecidas a los conductores. Una de las acciones más típicas a este respecto es la realización de viajes falsos, solicitados por amigos o personas cercanas al conductor, que le permitan sumar para llegar a la cantidad de viajes requeridos para cumplir con el desafío:

“Te queda la última hora y hablas con tu amigo o amiga, ‘amiga haceme (sic) una...pídeme en tal lado’, estando en su casa ella po, entonces te piden, tú aceptas y te vas.” (E5).

O también tener otro celular con otra cuenta de Uber y solicitar viajes a si mismos:

“Puedo pedir una carrera, me acepto a mí mismo, hago la carrera cortita y la completo y no me llega ni un efectivo, pero decía que la carrera estaba hecha po. Entonces así sumabas las carreras po, ahí hay sus trampitas de repente” (E6).

Si bien los conductores no reciben ningún pago por estas carreras, les sirve para cumplir con el total requerido para alcanzar las promociones.

También con respecto a las promociones ofrecidas por Uber, los conductores han encontrado formas de eludir otro tipo de requerimientos, como por ejemplo tener que aceptar todos los viajes solicitados dentro del tiempo que dura la promoción. Estas técnicas son señaladas por un conductor:

“Otra mañita, que tú no puedes tener un porcentaje de rechazo, tienes que tener 100% de aprobación, entonces ponte tú si a mí me saltaba una carrera que era lejos, puta y yo no la quería aceptar porque me iba a agarrar mucho trayecto y me iba a cortar la hora, yo me pongo en modo avión y en modo avión quiere decir que no rechazas la carrera po, sigue corriendo nomás, te pones en modo avión y después cuando la carrera termina, te conectas de nuevo, te pones en señal de nuevo” (E6).

Se entiende que todas las acciones analizadas en el presente apartado aluden a un entendimiento de las condiciones de trabajo dentro de la plataforma por parte de los conductores. Es a partir de esta experiencia que los conductores logran desarrollar estrategias o técnicas que les permiten interactuar con la plataforma de mejor manera, ampliando su autonomía a través de la elusión de ciertas reglas y mandatos, al mismo tiempo que sacan mayor provecho económico. No todas estas acciones necesariamente tienen que ver con una interacción con los algoritmos o con entender cómo estos funcionan, sino que pueden ser simplemente la creación de formas de trabajo a partir de la experiencia conduciendo con la plataforma, como lo representa el caso de los conductores que generan clientes propios para realizar viajes.

Como se señaló en un comienzo, un resultado más bien sorprendente dice relación con que algunos conductores miembros de organizaciones colectivas declaraban oponerse a este tipo de prácticas, puesto que consideraban eran acciones que pasaban a llevar la seguridad de los pasajeros o que sería tramposo dadas las condiciones señaladas por la plataforma. Si bien no puede otorgarse una respuesta tajante a por qué estos conductores en particular se oponen a este tipo de prácticas, puede señalarse que el tipo de resistencias y acciones llevadas a cabo por las organizaciones obedecen más bien a una organización de los trabajadores mediante mecanismos legales con repertorios de movilización permitidos. Esto les permitiría mayor legitimidad tanto frente a Uber como frente a la opinión pública, considerando su objetivo de incidir en el proyecto de ley.

### 11.2.6 Comparando los distintos tipos de resistencias

Uno de los objetivos de la investigación es comparar las resistencias desplegadas por los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas y aquellos que no. En tal sentido, se separaron las resistencias identificadas en los discursos de los cuatro conductores miembros de organizaciones colectivas entrevistados de las identificadas en los discursos de los ocho conductores entrevistados que no participaban de ninguna organización.

Al respecto, debe volver a señalarse la escasa proporción de conductores pertenecientes a organizaciones colectivas con respecto al total de conductores presentes en el país, lo que se hizo particularmente evidente en el intento de conseguir entrevistas de parte de miembros de estas organizaciones. Con todo, la potencia y la estrategia a la que han apostado estas organizaciones es aumentar su poder de influencia sobre la plataforma y la opinión pública a través de la construcción de redes de conductores tanto a nivel nacional como internacional, además de visibilizarse gracias a manifestaciones públicas de descontento. A través de estas acciones han logrado constituirse como un actor relevante para los legisladores en el proyecto de ley al cual ya se ha aludido, como también para Uber, lo que se manifiesta en el seguimiento realizado a los líderes de estas organizaciones.

A pesar de la escasa cobertura de miembros, en esta investigación se sigue apostando por la importancia que han comenzado a cobrar estas organizaciones, ya que han movilizado un descontento y una conflictividad en un contexto de trabajo donde parecieran reinar las relaciones de consenso, estableciendo organización colectiva en un contexto poco propicio para su surgimiento.

Como se señaló para cada forma de resistencia, es posible encontrar algunas diferencias importantes entre unas y otras. Al respecto, debe señalarse que la única forma de resistencia en la cual no se encontró ninguna diferencia entre estas dos categorías de conductores es aquella denominada regulando la cantidad e intensidad del trabajo, donde las acciones identificadas eran más bien las mismas en todos los conductores entrevistados. Asimismo, en las resistencias orientadas a defender la autonomía de los conductores, las acciones desplegadas eran más bien las mismas para todos los conductores, con la diferencia que las organizaciones colectivas llevaban el descontento más allá y lo traducían en demandas orientadas a la regulación del comportamiento de los pasajeros, como se señalaba en la exigencia de un manual de comportamiento.

Como se adelantaba en un comienzo del capítulo, una de las principales diferencias entre las resistencias de estas dos categorías de conductores refiere a que los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas son mucho más enfáticos y organizados a la hora de criticar el discurso y la forma de organización de Uber, de manera que las resistencias orientadas a desviar el abuso mediante la deslegitimación de la plataforma son de las más desplegadas por ellos. Por otra parte, si bien estas críticas también se repiten entre algunos de los otros conductores, estas se realizan con mucha menor sistematicidad, además de que se puede encontrar mucha mayor valoración a aspectos como la flexibilidad otorgada por la plataforma.

Otra diferencia dice relación con las resistencias orientadas a entender el funcionamiento de los algoritmos de la plataforma. Como se describió, estas acciones frecuentemente constituyen comportamientos no permitidos y sancionados por Uber, por lo que deben realizarse de forma discreta, intentando eludir el rastreo por parte de la plataforma. Estas acciones constituyen la principal forma de resistencia de la mayor parte de los conductores entrevistados que no pertenecen a organizaciones colectivas. Un resultado que claramente no se esperaba es que los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas señalaban conocer este tipo de prácticas, pero no realizarlas e incluso oponerse a ellas, en razón de la seguridad de los pasajeros y de las condiciones señaladas por Uber. Una posible explicación a esto dice relación con la necesidad de legitimación frente a Uber y a la opinión pública que necesitan este tipo de organizaciones para poder cumplir con sus objetivos, por lo que no pueden respaldar acciones no permitidas y que pudieran ser mal vistas por el público en general.

La última diferencia se encuentra en lo referido a las resistencias orientadas a ampliar la participación de los conductores. Mientras ambas categorías de conductores realizan acciones orientadas a este fin, la naturaleza de estas acciones difiere entre sí, ya que mientras quienes pertenecen a las organizaciones ya descritas se inclinan por acciones de protesta y manifestación públicas, además de acciones que les permitan organizarse como conductores internamente para cumplir con sus objetivos, los conductores que no pertenecen se limitan a la organización a través de grupos en redes sociales que les son útiles en la realización de su trabajo, para generar estrategias de conducción y medidas de seguridad. Como se puede observar, las acciones de los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas tienen por objetivo transformar ciertos aspectos de la plataforma y de su relación con los conductores, mientras que los otros conductores parecieran limitarse a utilizar este tipo de acción para mejorar sus posibilidades dentro del trabajo, pero sin un horizonte de transformación, como ya se advertía en investigaciones al respecto (Wood et al., 2018).

A continuación se presenta una tabla resumen de las formas de resistencia encontradas:

<p><b>Desviar el abuso</b></p>	<p>Esta forma de resistencia está asociada normalmente a robo, violencia o formas de desahogo contra la autoridad de la empresa. En el contexto de Uber opera como una deslegitimación de los valores y organización de la plataforma, en aspectos como la promoción de la flexibilidad, el vínculo laboral o la comisión cobrada. Es una de las formas de resistencia más extendidas, sobre todo entre los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas.</p>
<p><b>Regular la cantidad e intensidad del trabajo</b></p>	<p>Las resistencias orientadas a regular la intensidad y cantidad de trabajo parecieran no ser tan útiles en un contexto como el de Uber, donde el salario recibido depende directamente de la cantidad de trabajo realizado. Sin embargo, se encontraron diversas prácticas orientadas a este fin, relacionado con lo que se ha denominado la negociación del esfuerzo. Entre estas prácticas se encuentran la planificación de días libres, la generación de una cuota diaria de ganancia y el establecimiento de horarios fijos de trabajo. Los conductores señalan que a la base de estas acciones se encuentra el conocimiento adquirido en el trabajo.</p>
<p><b>Defender la autonomía</b></p>	<p>Este tipo de resistencia corresponde a acciones orientadas a defender la autonomía en la forma de realizar el trabajo frente a los dictados de la plataforma y también de los pasajeros, lo que constituye una particularidad del contexto estudiado. Las</p>

	<p>acciones más comunes refieren al establecimiento estilos de trabajo, en aspectos como la definición de zonas fijas o tipos específicos de viajes que se aceptan. Algunas organizaciones de conductores agregan al repertorio la petición por un manual de comportamiento que regule las atribuciones de los pasajeros.</p>
<p><b>Ampliar la participación de los trabajadores</b></p>	<p>Las resistencias orientadas a ampliar la participación de los trabajadores surgen originalmente en respuesta a iniciativas de calidad de vida en el empleo. En el caso de los conductores de Uber, surgen a partir de la necesidad de organización e interacción de los conductores para conocer mejor la forma de llevar a cabo su trabajo y defender sus intereses frente a la plataforma. Pueden distinguirse entre las acciones desplegadas por los conductores no pertenecientes a organizaciones colectivas, donde se destaca la creación de grupos en redes sociales donde se comparte información útil para su trabajo, y las acciones desplegadas por las organizaciones colectivas, orientadas a agrupar a los conductores, manifestar el descontento e intervenir en la posible regulación de la plataforma.</p>
<p><b>Entender y apropiar los algoritmos</b></p>	<p>Las resistencias orientadas a entender y apropiar los algoritmos van de la mano con lo que se ha denominado competencias algorítmicas, que permiten a los conductores sacar mayor provecho de su trabajo y ampliar su autonomía. Se pueden distinguir entre las</p>

	<p>acciones permitidas por la plataforma, entre las que se cuentan la utilización de la herramienta retorno a casa y la desconexión de la aplicación, y las acciones no permitidas, principalmente viajes realizados por fuera de la plataforma para no pagar la comisión, viajes falsos para completar las promociones y otros para eludir el rastreo. Llama la atención que los miembros de agrupaciones entrevistados señalan que este tipo de acciones no permitidas no deberían realizarse.</p>
--	--

Formas de resistencia identificadas (elaboración propia)

### 11.3 ¿Una nueva forma de organizar el trabajo? El proceso de trabajo en Uber y sus implicancias sobre el control, las resistencias y el consentimiento

En función de los objetivos de la investigación es necesario describir el funcionamiento de la plataforma en cuanto a su forma de organizar el proceso de trabajo, puesto que esto va a repercutir en la producción de consentimiento por parte de los trabajadores hacia los objetivos de la empresa, así como también en la emergencia e inhibición de ciertas formas de control y resistencias. De manera que en este capítulo se analizarán aspectos tales como la flexibilidad en el vínculo laboral, el proceso de trabajo organizado de forma aislada, la falta de protección y problemáticas de género.

Ya se sabe que uno de los pilares de la organización de Uber es la externalización de los costos asociados a fuerza de trabajo (Todolí, 2015), de forma que los conductores no son considerados trabajadores, utilizando la denominación de socios conductores para resaltar el supuesto vínculo de cooperación establecido. Si bien en algunas partes del mundo se han establecido responsabilidades para la plataforma con respecto a los conductores en lo referido a derechos laborales y seguridad social (Williams, 2018), lo cierto es que el debate sobre la existencia del vínculo laboral sigue abierto, cuestión de la que Chile no se encuentra ajeno, puesto que en la actualidad no existe ninguna legislación sobre la situación laboral de los trabajadores de plataformas.

Más allá de las derivas que tomen las regulaciones al respecto, Uber ha sido enfático en señalar que los conductores no son trabajadores de la plataforma, intentando eludir las regulaciones. Como ya se ha señalado, la férrea defensa de la no existencia de vínculo laboral se debe a que esta forma de organizar el trabajo es fundamental para su manera de generar ganancia, producto de que le permite eludir todo tipo de responsabilidades y protecciones al trabajo en lo referido a jornadas, salarios, vacaciones, licencias por enfermedad, representación sindical, etc. Esta inexistencia formal de vínculo laboral le permite a Uber implementar el régimen de trabajo *just in time*, pagando solo por el trabajo efectivamente realizado, maximizando los recursos invertidos por la plataforma en fuerza de trabajo.

La extensión de la jornada laboral por parte de los conductores de Uber es particularmente preocupante en aquellos casos donde el trabajo en la plataforma es la única fuente de ingresos. Si bien Uber señala que los conductores trabajan para la plataforma en promedio 18 horas semanales y solo un 38% del total de conductores en el país se dedica exclusivamente a esta actividad (CNP, 2018), otras fuentes de información contradicen estos datos. En la encuesta aplicada a conductores de plataformas por Fielbaum y Tirachini (2019), se muestra que el promedio de horas semanales de conducción sobrepasa las 47 horas, existiendo un 54% de conductores dedicados exclusivamente al trabajo en la plataforma. Asimismo, la OIT (2019) ha señalado que la existencia de dependencia exclusiva hacia las plataformas es mucho mayor de lo que se creía y de lo que las empresas como Uber informan, por lo que sugieren tomarlo como uno de los criterios de posible regulación.

Esta forma de vínculo laboral posee consecuencias determinantes sobre la emergencia de resistencias y organización colectiva. Lo más claro dice relación con que los conductores no pueden establecer sindicatos de trabajadores de la empresa, así como tampoco son cubiertos por el derecho a negociación colectiva, por lo que en principio los reclamos y demandas deben presentarse de forma individual. Lo anterior es expresado por algunos conductores acerca de los obstáculos legales hacia la formación de un sindicato:

“Como la ley dice que tú no puedes hacer ese tipo de trabajo, ¿cachai? (sic) O sea, menos vas a poder tirarte de sindicalista si estás trabajando para ese tipo de aplicaciones, ¿cachai? (sic) Crear un sindicato siendo que tú estás haciendo uso de un servicio que no puedes usar po” (E8).

Además, producto de que la remuneración se realiza solo por el trabajo efectivamente realizado, formas de resistencia clásicas asociadas al retraso de las tareas y a ocupar el tiempo de trabajo en otras actividades quedan descartadas de antemano. Asimismo, investigaciones



(Tassinari & Maccarrone, 2020) han señalado que los trabajadores de plataformas se encuentran desincentivados hacia participar en manifestaciones colectivas, producto de que esto les quitaría tiempo que pueden utilizar para trabajar, además de que la organización misma podría quitarles más tiempo de lo que les toma realizar viajes en la plataforma. De la misma manera, la alta competencia entre conductores que ya ha sido descrita en otros ámbitos genera desconfianza hacia las iniciativas de organización colectiva y manifestaciones:

“No, porque al final yo creo que hay que verlo como en todos lados, el que quiere pisar el palito lo pisa (...) aquí a lo mejor el que organiza esto quiere ganar plata ese día y dice ya apaguemos el celular para que él mismo ande trabajando y tenga más carreras” (E1).

También se ha señalado que esta desconfianza entre trabajadores que realizan una misma tarea se vincula con la dificultad que el proceso de trabajo llevado de manera individual significa para el establecimiento de solidaridad entre trabajadores (Tassinari & Maccarrone, 2020), señalando incluso que las plataformas como Uber delimitan deliberadamente el proceso de trabajo de manera individual como forma de desincentivar la potencial organización entre trabajadores de plataformas.

Esta forma de organización del trabajo es una de las principales preocupaciones de los organismos internacionales, así como también una de las principales fuentes de crítica por parte de los conductores que se han manifestado contra la plataforma, como fue descrito en el capítulo anterior. Sin embargo, también es posible encontrar consentimiento por parte de algunos conductores hacia esta forma de relación:

“Yo creo que si Uber te pone un contrato o trata de ligar un poco más a los conductores, yo creo que sería más difícil o lo haría más difícil para la gente que trabaja” (E4).

Asimismo, otros conductores se manifiestan de acuerdo con esta forma de vínculo a partir de entenderlo solo como un trabajo temporal o de la flexibilidad entregada:

“No lo veo como algo negativo, no sé, yo creo que es parte del negocio y es parte del juego. Son como las reglas del juego, que están tan claras que yo por lo menos... y es algo tan temporal que no, yo por lo menos, no lo veo como algo negativo ni como crítica, o sea no lo veo como negativo, para nada” (E12).

Así como también:

“Estaba esta alternativa, de salir a un trabajo sin contrato, cuando tú quisieras, no te amarraba, que es de cierta forma lo que buscan muchos, los que estamos en esta aplicación generar lucas, pero con nuestro propio esfuerzo” (E1).

La alusión a la temporalidad del trabajo en la plataforma y a los beneficios de la flexibilidad otorgada son dos de las principales fuentes de consentimiento con respecto al funcionamiento de Uber, así como también una de las principales razones por las que los conductores señalan no encontrarse interesados en participar de organizaciones colectivas, lo que será analizado en los apartados siguientes.

### 11.3.1 Flexibilidad y autonomía como fuente de consentimiento

La flexibilidad que gozan los conductores de Uber para determinar aspectos de su trabajo, principalmente horarios y lugares, es uno de los pilares del discurso y la organización de la plataforma. Esta flexibilidad le permite a Uber negar el vínculo laboral con los conductores, puesto que argumentan que no existiría una relación de subordinación ni control sobre el proceso de trabajo de los conductores, siendo estos libres de elegir su forma de trabajar. Al mismo tiempo, recalcan que si se estableciera una relación formal de trabajo, la flexibilidad se perdería. Esto resulta en que algunos conductores señalen explícitamente que prefieren seguir en su condición actual antes de perder la flexibilidad:

“El problema encuentro yo que si Uber empieza a responsabilizarse socialmente, se va a acabar la flexibilidad y a mí me interesa la flexibilidad y yo soy partidaria de que cada persona sabe lo que hace con su plata” (E11).

De la misma manera que:

“Porque si te limitan a un contrato, perfectamente te pueden exigir un horario po ¿cachai? (sic) (...) pero va más también por la flexibilidad horaria po, si no, no te dejarían ser como tan libre para manejar po” (E4).

El consentimiento hacia la falta de protección social y laboral será analizado en un apartado siguiente, por lo que por ahora basta dar cuenta de la importancia fundamental de la flexibilidad para gran parte de los conductores, cuestión que Uber aprovecha y resalta para legitimar su forma de organización y funcionamiento. Si bien la plataforma señala que gracias a su forma de organización del trabajo es posible el alto grado de flexibilidad, pareciera que la relación es inversa, ya que es gracias a la flexibilidad que existe una legitimación por parte de los conductores hacia su condición laboral.

Como se analizó en el capítulo anterior, los conductores organizados colectivamente han criticado la idea de la flexibilidad, señalando que es engañosa y que la plataforma cuenta con mecanismos para controlar las jornadas y lugares de trabajo. Asimismo, han señalado que un reconocimiento de la relación laboral no implica necesariamente terminar con la flexibilidad horaria, cuestión que también se ha señalado en el debate público acerca de la regulación de las plataformas (Martínez & Armijo, 2019). Sin embargo, lo cierto es que fuera de esta crítica, la flexibilidad es uno de los aspectos más valorados por los conductores y la principal fuente de consentimiento con los objetivos de la plataforma.

A pesar del discurso centrado en la flexibilidad y autonomía, ya se han analizado los mecanismos a través de los cuales la plataforma logra controlar de igual manera aspectos como los horarios y lugares de trabajo, sobre los cuales aparentemente los conductores son libres de decidir. Si se tienen en consideración estos elementos, sumados a la cantidad de horas que los conductores le dedican al trabajo, es inevitable que se produzca un cuestionamiento a la flexibilidad. Lo anterior, considerando que son los mismos conductores que valoran altamente la flexibilidad los que señalan que tienen que trabajar de lunes a domingo o en jornadas cercanas a las 12 horas para poder generar los ingresos necesarios para su subsistencia.

Esta situación ha sido resaltada también por otras investigaciones que han estudiado el trabajo de conductores de Uber en otros países del mundo (Möhlmann & Zalmanson, 2017) y el trabajo de plataformas en general (Madariaga et al., 2019). Al respecto, se ha señalado que el rastreo por parte de la plataforma o las evaluaciones constantes a las que son sometidos los conductores no bastan para generar una sensación de control o de pérdida de autonomía, sino que esto surge cuando a esos elementos se les agrega una percepción acerca de que la plataforma los está privando de información importante para su trabajo o están siendo tratados de forma injusta (Möhlmann & Zalmanson, 2017). Esto pareciera repetirse en el caso chileno, donde las principales manifestaciones de descontento refieren a la comisión por viaje que cobra Uber y los cambios arbitrarios con respecto a esta.

Una pregunta que surge con respecto a la flexibilidad promovida por Uber y a los mecanismos de control introducidos, refiere a por qué la plataforma elige otorgar autonomía sobre la conexión de los conductores, en vez de exigir un mínimo de horas de conducción o regular las jornadas. Al respecto, debe recordarse que el control no es un fin en sí mismo, sino que se encuentra en función de la maximización de la ganancia de la empresa, de forma que los mecanismos de control implementados serán siempre los más adecuados para dicho fin. En tal

sentido, Uber otorga flexibilidad en las jornadas de trabajo con el fin de legitimar su modelo de organización y generar consentimiento por parte de los trabajadores, renunciando a los aspectos del control detallado con el fin de asegurar el control general sobre estos. Debe recordarse que la forma de generar ganancia por parte de las plataformas como Uber no obedece tanto al dinero recaudado por los viajes realizados por los conductores, sino que a la capacidad de almacenamiento y explotación de los datos almacenados gracias a sus algoritmos (Srnicsek, 2016), de forma que no necesita implementar mecanismos de control explícitos sobre la jornada de trabajo de los conductores, cuestión que sería contraproducente.

### 11.3.2 Desprotección del trabajo de los conductores

Una de las principales consecuencias de la forma de organizar el trabajo en Uber es la situación de desprotección en la que se encuentran sus conductores. Estos no se encuentran cubiertos por los beneficios otorgados por la legislación laboral del país, como vacaciones pagadas, licencias médicas, remuneración en caso de despido, derecho a la sindicalización, entre otros. De la misma manera, los conductores que no poseen otro trabajo además de Uber en su mayoría no poseen cotizaciones de salud, previsionales ni a su seguro de cesantía, encontrándose en una situación extremadamente precaria. Esta situación ha sido resaltada por la OIT (2019), en su preocupación por la creciente dependencia que se observa por parte de los trabajadores hacia las plataformas como único empleador, señalando que existe una relación inversa entre dependencia hacia las plataformas y cobertura de protección social. Esto se ve apoyado por lo señalado en las entrevistas realizadas, ya que de los 12 entrevistados 8 señalaron no cotizar para su salud ni previsión, mientras que el resto las poseía por la renta percibida por sus otros trabajos.

Esto posee consecuencias sobre la emergencia de resistencias por parte de los conductores de Uber. En un contexto como el nacional, donde la organización sindical se ha visto atacada y debilitada institucionalmente desde la década de los 80', resulta incluso más difícil de emerger cuando los trabajadores ni siquiera cuentan con el respaldo legal para establecer sus organizaciones. A pesar del contexto desfavorable, de igual manera se han constituido agrupaciones de conductores de Uber y otras plataformas, optando por la creación de gremios para poder participar de las discusiones en el parlamento, tal como lo señala este conductor:

“Nosotros como grupo quisimos trabajar en el proyecto ley y para eso deberíamos tener una personalidad jurídica, por tal motivo nos juntamos varios de nuestros compañeros, formamos

una asociación gremial, que se llama ACUACHile y a partir de ahí empezamos a trabajar, a participar en el congreso, en reuniones con los ministerios...” (E2).

Si bien los conductores han sorteado alguno de los obstáculos para la organización colectiva, la conformación de un gremio posee ciertas diferencias con un sindicato en cuanto a sus derechos y atribuciones. Así, por ejemplo, la creación de un gremio no habilita a los conductores de Uber para realizar una negociación colectiva con la empresa, puesto que siguen sin ser considerados trabajadores de la plataforma.

En el apartado sobre las resistencias de los conductores de Uber ya se analizaron los cuestionamientos de gran parte de los conductores hacia su situación de desprotección y el funcionamiento de la plataforma. Sin embargo, también es posible encontrar conductores que señalan estar de acuerdo con esta situación, principalmente a partir de una crítica hacia el sistema previsional del país, como aquí se observa:

“Yo creo que uno accede a ciertas cosas, uno dice sabes qué, prefiero con todo este despertar que hay, de decir sabes qué, ¿realmente me va a servir la AFP o no? Prefiero entre comillas esas lucas de la AFP yo guardarlas (...) si al final todos sabemos que las imposiciones aquí en Chile no sirven para nada po, o sea, si el 70% de la población gana el sueldo mínimo, realmente sabes que ni me interesan las imposiciones” (E1).

Situación que se repite en lo señalado por otros conductores:

“Yo ya tengo 55, yo ya no voy a seguir poniendo plata en la AFP, ¿cachai? (sic) Hasta ahí llegué, tengo como 50 millones de pesos, ahí quedarán, no sé cuánto me va a alcanzar, pero no me interesa volver a poner plata ahí” (E11).

“En el caso de mi edad, hoy en día ya no tiene ningún sentido de cotizar nada, yo no cotizo nada hoy día ni tengo intención de cotizar, porque a estas alturas del partido ya las AFP robó lo suficiente para que yo le siga entregando, por ningún motivo lo hago” (E3).

Es llamativo que varios conductores observan la situación de desprotección en lo referido a sus cotizaciones previsionales como una forma de escapar a un sistema que consideran injusto, señalando que Uber les permite no aportar dinero hacia las AFP, a pesar de que eso signifique una jubilación aún menor en el futuro. Sin profundizar en este ámbito, el consentimiento de los conductores hacia su situación de desprotección laboral, en función de escapar al sistema previsional del país, recalca la necesidad de que los análisis con respecto al trabajo en

plataformas se realicen teniendo en cuenta su vinculación con el contexto específico en el que se está estudiando.

Uno de los elementos más preocupantes refiere a la posibilidad que posee la plataforma de desvincular a los conductores de forma unilateral, sin tener que informar las razones ni pagar algún tipo de indemnización. Esta situación es posible a partir de lo estipulado en los términos de servicio de la plataforma, los cuales operan en la práctica como un contrato de trabajo establecido unilateralmente, sin posibilidad de negociación y que puede ser modificado incluso después de haber sido firmado por los conductores (OIT, 2019). Esto da pie hacia que la plataforma pueda sancionar de forma arbitraria a los conductores que se han organizado colectivamente o participado de manifestaciones de descontento.

Los conductores manifiestan que los términos de servicio de Uber no solo reglamentan aspectos referidos al uso de la aplicación, sino que también elementos relacionados con los pagos, la relación con el cliente, el estado del auto, reclamos hacia la plataforma, entre otros. De manera que los términos de servicio operan en la práctica como un contrato de trabajo, resultando en una pérdida de la autonomía y del poder de negociación de los conductores.

### 11.3.3 Delineando el proceso de trabajo en Uber

Ahora es necesario describir cómo ocurre en específico el proceso de trabajo de los conductores, puesto que esto también posee particularidades en las que es importante reparar. Como es sabido, el trabajo de los conductores comienza cuando se conectan a la plataforma, finalizando de la misma manera cuando deciden desconectarse. Dentro este tiempo de trabajo, Uber solo considera como parte del proceso de trabajo el tiempo transcurrido entre el momento que el pasajero se sube al automóvil hasta que llega a su destino, no teniendo en cuenta el tiempo de conducción entre los viajes o mientras se encuentran en camino hacia recoger al pasajero.

Las características del trabajo de conducción en plataformas invitan a pensar que el espacio donde tiene lugar el proceso de trabajo es el automóvil, debido a que es allí donde se realiza físicamente el servicio ofrecido. Sin embargo, se ha advertido la necesidad de estudiar puntos de producción que no se llevan a cabo en un espacio físico, sino que se encuentran posibilitados por la comunicación digital. En tal sentido, el espacio donde se lleva a cabo el proceso de trabajo de los trabajadores de plataformas es la plataforma misma, en tanto delimita y norma las relaciones establecidas una vez que los conductores ingresan a ella, convirtiéndolas en relaciones de producción (Gandini, 2019). Los conductores se vuelven objeto de una autoridad

externa al momento de ingresar a la plataforma, la cual convierte los pedidos de los consumidores en reglas que deben cumplirse, aun cuando sea posible una cierta cantidad de pedidos rechazados, lo cual también se encuentra reglamentado. La plataforma también establece las condiciones generales de cómo debe realizarse el trabajo, el pago recibido por cada viaje y controla el desempeño de los conductores mediante el sistema de calificación.

Que el espacio donde el proceso de trabajo tenga lugar sea la plataforma misma es de vital importancia para las posibilidades de control que posee Uber sobre sus conductores. Desde el momento en que se conectan a la plataforma, esta logra almacenar datos sobre su comportamiento, ya sea a través del GPS, la cantidad de horas conectados a la plataforma, la cantidad de viajes realizados o las calificaciones otorgadas por los pasajeros. Gracias al almacenamiento de esta información es posible el funcionamiento de los algoritmos de la plataforma, tanto para el establecimiento de la tarifa de los viajes, el ofrecimiento de promociones o sanciones. Como ya se describió acerca del control implementado por la plataforma, todos los mecanismos orientados al rastreo remoto de los conductores y el control sobre su comportamiento tienen como base los datos almacenados.

Ya delineado a grandes rasgos el espacio donde tiene lugar el proceso de trabajo de los conductores de Uber, se pueden agregar ciertos elementos de interés acerca de las características del trabajo de conducción mismo. La principal característica que supone el trabajo de conducción es que se realiza de manera aislada, solo teniendo contacto con los pasajeros, mientras que con la plataforma toda comunicación se produce de forma remota. De la misma forma, en principio los conductores no poseen ningún tipo de contacto entre sí, debido a la naturaleza aislada de su labor y que la plataforma no dispone de ningún espacio común en que estos puedan relacionarse.

La naturaleza aislada del trabajo de conducción dificulta el establecimiento de relaciones de solidaridad entre los conductores, cuestión que ha sido señalada como fundamental para la organización colectiva y la cooperación entre trabajadores digitales (Tassinari & Maccarrone, 2020). Esto es posible observarlo cuando se pregunta a los conductores acerca de sus interacciones con otros trabajadores de la plataforma:

“No compañerismo, porque es una pega individual más que nada po, porque yo no estoy pidiéndole ayuda a él para manejar mi auto, ¿cachai? (sic) es un puesto nomás de trabajo, es una pega individual” (E6).

También expresado por otro conductor:

“No tengo ninguna vinculación con nadie, porque como no es un concepto de radiotaxi, porque en el radiotaxi te genera esa vinculación, porque son empresas, se conocen, son parte de una empresa, los conductores tienen un contrato y ahí se van vinculando a través de los radios, etc. Pero aquí es cada uno, yo y sus circunstancias. No hay ninguna vinculación” (E3).

A pesar de que la naturaleza aislada del proceso de trabajo dificulta el establecimiento de relaciones de solidaridad y la emergencia de organización colectiva, ya se han analizado las manifestaciones de descontento y organizaciones de conductores de plataforma que han surgido de igual manera, así como también los grupos en redes sociales y aplicaciones como Zello. Al respecto, es importante señalar que incluso en aquellas manifestaciones de organización colectiva se logra observar la marca de las características particulares del proceso de trabajo de Uber. Esto en relación a la importancia que poseen las redes sociales para la comunicación entre conductores, los cuales deben organizarse a través de medios digitales para suplir la ausencia de un espacio compartido de trabajo en donde puedan entablar relaciones cara a cara. Si bien las redes sociales han permitido a las agrupaciones organizarse a nivel nacional e incluso internacional, podría ser menos efectiva en lo respectivo a la emergencia de solidaridad y el involucramiento en acciones de protesta o descontento.

De la misma manera, se ha observado que los grupos de conductores en redes sociales normalmente son utilizados de una manera funcional para mejorar las ganancias y forma de realizar el trabajo de cada conductor, no logrando generar un involucramiento más allá de la búsqueda de este beneficio:

“Estuve metido, pero me salí, porque no le encontraba mucho sentido, o sea, yo trabajaba a mi manera, yo me sabía mis puntos, yo me sabía mis técnicas, yo sabía como se dice ‘conejea’ si veía a un paco, yo sabía qué hacer, entonces no le hallaba como mucha importancia a estar metido en un grupo, si yo ya sabía cómo trabajar, no era necesario” (E6).

Esto invita a pensar que los grupos en redes sociales siguen siendo utilizados en la lógica de un trabajo llevado de manera individual sin involucramiento con otros conductores, utilizándolos solo de manera funcional para el propio beneficio, pero siendo limitados en la capacidad de generar organización estable a través del tiempo. Además, ya se ha hecho referencia a la alta hostilidad que se encuentra en este tipo de grupos, lo que particularmente es señalado por las conductoras entrevistadas, quienes prefieren no ser parte de estos grupos.

Uno de los elementos que le permite a Uber organizar un proceso de trabajo llevado a cabo de manera totalmente individual son los algoritmos a partir de los cuales asigna tareas, fija tarifas,



evalúa y sanciona el trabajo de forma remota. Esto le permite a la plataforma desprenderse de la figura del supervisor, pudiendo monitorear al total de los conductores de forma centralizada. Si bien la administración de la fuerza de trabajo efectivamente se realiza de forma remota a partir de decisiones tomadas automáticamente por los algoritmos, no debe olvidarse que la programación de estos obedece a decisiones de la empresa, por lo que existen intereses detrás y no operan como un dispositivo tecnológico neutro. Esto es importante de considerar a la hora de analizar ciertas consecuencias asociadas a la administración remota de la fuerza de trabajo.

Es particularmente preocupante que, debido a la política de privacidad de Uber, las decisiones implementadas por los algoritmos no deben ser explicadas a los conductores. Esto repercute en que la plataforma pueda sancionar o desvincular a los conductores sin ninguna explicación al respecto, no existiendo ninguna instancia o supervisor en donde negociar o con los cuales comunicarse:

“Una aplicación puede usar esas calificaciones como para bloquear al conductor y el problema es que por sus derechos de privacidad, las aplicaciones no entregan información al conductor, por lo tanto son bloqueados sin derecho a defensa. Eso es algo que en la práctica es bastante peligroso para el conductor, porque una persona que invirtió en un auto, que está haciendo una actividad y de repente es bloqueado, no tiene cómo defenderse, en este caso las aplicaciones juegan como juez y parte” (E2).

Generando también frustración por no saber a quién acudir:

“Yo ya me aburrí de pelear con ellos, porque de cierta forma como que te atrapan psicológicamente y no puedes salir de este atrape, porque créeme que mucha gente lo piensa (...) pero no hay dónde reclamar y no hay nada qué hacer” (E10).

Esto nuevamente posee consecuencias negativas sobre la posibilidad de negociación que puedan tener los conductores, ya sea individual o colectiva. Al mismo tiempo, desincentiva la organización y la manifestación de descontento, ya que son observadas como inútiles frente al funcionamiento de la plataforma que no permite procesar los reclamos y dificulta la comunicación.

Una consecuencia particularmente nociva de esta forma de trabajo para las posibilidades de organización colectiva y la disposición de los conductores a involucrarse en manifestaciones de descontento dice relación con la percepción del trabajo en Uber como algo temporal, por lo que no estarían dispuestos a participar de este tipo de acciones. La alusión a la temporalidad

del trabajo en Uber emerge en el discurso de los conductores cuando se les pregunta acerca de su interés en participar de organizaciones colectivas de conductores:

“Para mi esto es hoy día una forma de ingreso, pero no está condicionada a mi permanencia en el tiempo con esto, por ningún motivo. Yo no me veo de aquí a un año seguir haciendo Uber, por ningún motivo. Yo sigo buscando pega estable, aunque sea menos plata, pero para mi la condición de la seguridad de ingresos, en lo personal es fundamental” (E3).

Asimismo:

“Yo creo que es poca la gente que se dedica 100% a Uber o que se mantiene en el tiempo, porque yo creo que todo el mundo lo hace porque es como complemento a la pega que uno hace o en transición al tema” (E12).

Como señalan algunos conductores, la temporalidad del trabajo estaría relacionada con las condiciones mismas de este, como la inestabilidad en los ingresos, la falta de protección, la imposibilidad de generar mayores beneficios a lo largo del tiempo, entre otros que ya se han descrito. Sin embargo, esta misma temporalidad genera que los conductores se encuentren más dispuestos a aceptar las condiciones del trabajo en Uber:

“Es algo super asumido, pero no lo veo como algo negativo, no sé, yo creo que es parte del negocio y es parte del juego (...) es algo tan temporal que no, yo por lo menos, no lo veo como algo negativo ni como crítica, o sea no lo veo como negativo, para nada (E12).

Se logra observar que la manera en que Uber organiza el proceso de trabajo de sus conductores posee consecuencias fundamentales a la hora del tipo de control que necesitan implementar, como también en el tipo de resistencias posibles de llevar a cabo. Como se ha observado, gran parte de las resistencias son de corte individual y orientadas a realizar el trabajo de manera más autónoma, producto de las características del trabajo que dificultan la organización colectiva y el involucramiento en manifestaciones de descontento. De la misma manera, se observa que el consentimiento por parte de algunos conductores hacia los objetivos y organización de la plataforma no es una cuestión que emerja de forma espontánea, sino que se construye a partir de ciertas características del trabajo de conducción y el discurso de la plataforma.

#### 11.3.4 Las conductoras en el proceso de trabajo de Uber

Un elemento que surgió en las entrevistas y que vale la pena destacar dice relación con ciertas problemáticas de género apuntadas por las conductoras. Estas problemáticas están asociadas

con situaciones de acoso por parte de pasajeros (Bloomberg, 2018), señalando algunas que se sienten desprotegidas frente a este tipo de situaciones:

“He tenido experiencias de falta de respeto, un tipo que me mostró sus partes íntimas, un tipo que me trató de agarrar una pechuga, pero yo lo he reportado” (E9).

Así como también:

“Se aprovechan, entonces hay que demostrar en el fondo que no, que tú no tienes miedo, que no les vas a aguantar, o sea, no nomás. O cuando te miran mucho, yo los quedo mirando y les digo ‘¿qué me miras tanto?’, si no tienen por qué mirarme” (E10).

Esta sensación de desprotección no ocurre solo con respecto a las situaciones de acoso por parte de pasajeros, sino que también frente a otras situaciones frente a las que existe inseguridad, como lo pueden ser robos o la conducción hacia lugares de la ciudad que son considerados peligrosos:

“Que por último a las mujeres nos dejen que eso (la herramienta de retorno a casa) sea ilimitado, que sea todas las veces que nosotras queramos al día para devolvemos seguras o que hagan un algoritmo o algo ponte tú que nos impida ir a lugares malos” (E11).

Estas experiencias relatadas por las conductoras están relacionadas con las características del trabajo de conducción en plataformas a las cuales ya se ha hecho referencia. La naturaleza individual del trabajo de conducción repercute en que las conductoras no puedan recurrir a nadie de forma inmediata en caso de sufrir acoso o algún otro tipo de violencia por parte de los pasajeros, considerando además que a diferencia de lo que podría ocurrir con conductoras de taxis u otro tipo de transporte privado, los canales de comunicación con otros conductores no son extendidos y se generan de manera autónoma, no estando facilitados por la empresa. De la misma manera, la falta de medidas de seguridad por parte de la plataforma que ya ha sido señalada por varios conductores se agudiza en el caso de las conductoras producto de las experiencias de violencia sexual que relatan, situaciones frente a las cuales señalan haber pedido a la plataforma la introducción de ciertas herramientas que les permitan planificar sus viajes de manera más segura, sin obtener respuestas. Al respecto, si bien algunas conductoras señalan que la plataforma se ha comunicado con ellas luego de reportar un caso de acoso o invitándolas a focus group para mujeres conductoras, el funcionamiento de la plataforma no se ha modificado.

Estas problemáticas de género podrían estar explicando en parte la proporción tan desigual entre hombres y mujeres que conducen para Uber. Según datos de la CNP (2018), un 90% de los conductores de Uber presentes en Chile son hombres, situación que pareciera ser repetida en otros países de la región, según se reporta para el caso argentino, en donde solo un 9% del total de conductores son mujeres (Madariaga et al., 2019). Esta situación podría estar relacionada con las características particulares del trabajo de conducción en plataformas, sin embargo, también debe tenerse en cuenta otros factores externos. Esto, debido a que la proporción de género de otros trabajos de conducción también muestra una clara predominancia de los hombres por sobre las mujeres, como se observa en que solo un 6,2% de los conductores del transporte público son mujeres (RED, 2020), por lo que es necesario incorporar otro tipo de variables además de las asociadas al trabajo en la plataforma.

#### 11.3.5 Tendencias en la organización del trabajo de Uber

Considerando todo lo anterior se entiende que el tipo de control implementado por Uber es el necesario para su forma de generar ganancia y organizar el trabajo. De la misma manera, se analizó cómo la forma en que Uber organiza su fuerza de trabajo repercute sobre las posibilidades de resistencia de los conductores, existiendo una clara predominancia de las resistencias de corte individual. Con todo, esto no es un proceso mecánico, sino que depende de la capacidad de agencia de los trabajadores, por lo que se le dio importancia a las resistencias colectivas y orientadas a una transformación de la plataforma. Finalmente, se puso énfasis en las relaciones de consentimiento por parte de algunos conductores hacia los objetivos de la empresa, señalando que esto no es un proceso espontáneo, sino que responde a intentos deliberados por parte de la plataforma de generar una supuesta armonía de intereses.

A lo largo de toda la investigación se ha encontrado presente la discusión acerca de si la forma de organizar el proceso de trabajo por parte de las plataformas como Uber es algo nuevo o parte de procesos de larga data. Existen voces críticas que señalan que sería algo novedoso, pero también esto ha sido esgrimido como argumento por parte de las mismas plataformas para no someterse a la regulación laboral existente. Es imposible negar que existen elementos novedosos asociados con las posibilidades otorgadas por la intermediación digital, tales como la automatización de decisiones, la gestión de mano de obra de forma remota y la capacidad inédita de almacenamiento y explotación de datos.

Sin embargo, si se observa este fenómeno dentro de movimientos de larga data de la economía en las últimas décadas, es posible entenderlo como parte de una tendencia que se viene gestando

desde la década de los 70', relacionada a la reducción de costos de asociados a la fuerza de trabajo (Srnicsek, 2016). Aspectos como la externalización de la fuerza de trabajo, la deslocalización de la producción o la polarización de la mano de obra en términos de calificación son elementos que han ocurrido de hace un largo tiempo, de los cuales las plataformas digitales se han hecho parte, introduciendo además nuevas posibilidades otorgadas por la tecnología. Llama la atención además que gran parte de las tareas y servicios ofrecidos por las plataformas no son trabajos de última generación, sino que servicios tradicionales y de baja calificación, como el transporte privado de pasajeros en el caso de Uber.

Esta combinación de procesos de larga data con nuevas formas de implementación gracias a la tecnología digital es lo que ha implicado grandes desafíos en términos de regulación laboral y derechos de los trabajadores, lo que ha concentrado gran parte de la atención de los debates e investigaciones al respecto. Si bien estas regulaciones son completamente necesarias, la discusión no debe limitarse a los aspectos legales del fenómeno, sino que debe ampliarse a otros elementos, como lo realizado aquí a propósito del conflicto presente en el proceso de trabajo de los conductores de Uber. Además, es posible introducir otro tipo de discusiones acerca de la forma de generar ganancia de este tipo de plataformas, proponiendo otras formas de propiedad sobre las plataformas y los datos almacenados, lo que podría transformar la relación establecida con los trabajadores asociados y permitir al mismo tiempo otro tipo de regulaciones.

## **XII. Conclusiones**

Para finalizar es necesario volver a retomar la pregunta que orientó esta investigación, la cual apunta a los mecanismos de control y las formas de resistencia desplegadas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber de la Región Metropolitana.

Para responder a dicha pregunta se describieron y analizaron los mecanismos de control implementados por Uber que fueron descritos por los conductores, clasificándolos según lo construido en el marco teórico. Así también se realizó con las resistencias desplegadas por los conductores, clasificando estas prácticas según la tipología de resistencias y diferenciando entre las desplegadas por los conductores pertenecientes a organizaciones colectivas y aquellos no pertenecientes. Finalmente, se analizó la relación que posee la forma particular de organización del trabajo de la plataforma con los mecanismos de control que implementan, las resistencias que emergen y la construcción de consentimiento hacia los objetivos de la empresa por parte de los conductores.

Lo anterior fue realizado según los objetivos de investigación. Con respecto al primer objetivo, el cual apuntaba a identificar los mecanismos de control ejercidos por la plataforma y las resistencias de los conductores de Uber, los principales hallazgos señalan que el control tiene su origen en la necesidad de maximizar el tiempo de trabajo de los conductores, facilitando la conversión de la fuerza de trabajo en trabajo real. Esto lleva a preguntarse por qué la plataforma otorga a los conductores libertad para decidir sobre sus horarios y jornadas. Como se señaló, la respuesta a esto se encuentra en la reducción de hostilidades y generación de consentimiento producido a partir de esta flexibilidad y autonomía, al mismo tiempo que se controla de igual manera la jornada mediante el ofrecimiento de promociones que extienden las jornadas de los conductores por sobre los límites legales. En este punto se dio énfasis en la capacidad de la plataforma de generar datos sobre los conductores, pasajeros y recorridos gracias a sus algoritmos, lo que le permite explotarlos con fines de segmentación del mercado, mejorar los mecanismos de control, conocer mejor las preferencias de los usuarios y desarrollar automóviles auto pilotados. Es gracias a estos usos de los datos generados que la empresa puede optimizar su ganancia e introducir innovaciones constantemente al proceso de trabajo de los conductores. Esta orientación hacia la generación de datos es además la principal diferencia entre el control técnico y el control algorítmico, puesto que si bien comparten similitudes en sus formas de accionar, el control algorítmico se orienta primordialmente a la generación de datos, más que a la fijación de un ritmo de trabajo.

Fue posible identificar con distinta intensidad todos los tipos construidos en el marco teórico, con una predominancia de aquellos mecanismos incluidos dentro de la estrategia de autonomía responsable y de control algorítmico, los cuales estructuran al resto a partir del modelo general de negocios de Uber que descansa en la negación del vínculo laboral y la flexibilidad en aspectos de la realización del trabajo. Simultáneamente, logran rastrear, evaluar y sancionar el desempeño de los conductores gracias a los algoritmos de la plataforma, los cuales producen y explotan los datos con fines productivos. Se describió la variedad de estos mecanismos de control, los cuales incluyen la aplicación arbitraria de autoridad sobre cierto tipo de conductores, la aplicación de normas y sanciones en función de las calificaciones recibidas, la fijación del ritmo de trabajo a través de incentivos e intervenciones en la forma de conducir, la creación de consentimiento a partir de la flexibilidad y el rastreo remoto gracias a la operación de los algoritmos de la plataforma, entre otros. Además, se identificó el aprovechamiento de la opacidad de los algoritmos como algo transversal a todas las formas de control identificadas.

Mientras que con respecto a las formas de resistencia desplegadas por los conductores también fue posible encontrar todos los tipos construidos en el marco teórico. Entre las formas de resistencia más predominantes se encuentran de forma clara aquellas que apuntan a apropiarse de los algoritmos y a desviar el abuso por parte de la plataforma. Si bien se esperaba que las primeras fueran las predominantes en función de los antecedentes poseídos y del tipo de control implementado, fue sorpresiva la predominancia de las segundas, manifestadas sobre todo por los conductores organizados colectivamente y apuntando hacia una deslegitimación de las ideas transmitidas por Uber, así como también de su forma de relacionarse con los conductores. Además de estas se encontraron otras acciones de resistencia importantes, como la desconexión, la fijación de horarios y lugares de trabajo, la interacción a través de grupos en redes sociales y algunas técnicas para aumentar ganancias, como por ejemplo poner el celular en modo avión cuando no se quiere aceptar un viaje o realizar viajes por fuera de la plataforma. En todas estas formas de resistencia se encontró de manera transversal la alusión a ciertos conocimientos generados en el mismo trabajo, el cual permitiría llevar a cabo las distintas acciones señaladas.

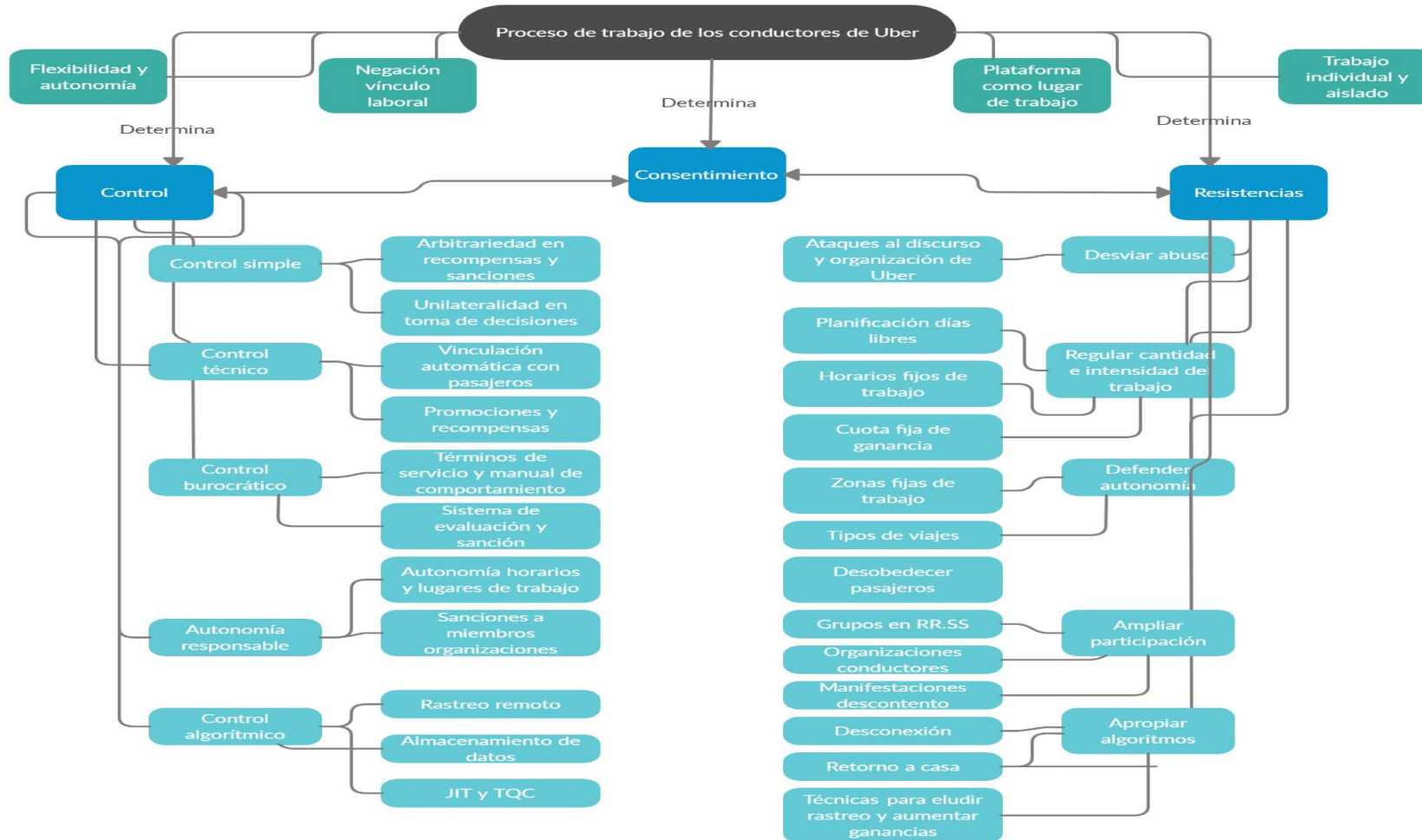
Siguiendo con las resistencias, uno de los objetivos refería a analizar comparativamente las formas de resistencia desplegadas por conductores de Uber pertenecientes a organizaciones colectivas de conductores de aplicación y conductores no pertenecientes a dichas organizaciones. Al respecto, las principales diferencias halladas dicen relación con que, si bien en general la forma de resistencia más predominante fue aquella referida a apropiarse los algoritmos, esta poseía un peso mucho menor en los conductores organizados colectivamente, quienes señalaban que las técnicas típicas de los conductores para aumentar sus ganancias no deberían realizarse, puesto que se encontraban prohibidas por la plataforma. Entre los conductores pertenecientes a organizaciones las resistencias más extendidas eran aquellas orientadas a ampliar la participación de los conductores, principalmente a través de organización interna a través de redes sociales y con otras organizaciones nacionales e internacionales, la manifestación de descontento y la incidencia en el proyecto de ley que regula a las plataformas digitales. Entre los conductores no organizados este tipo de resistencia también era importante, pero cualitativamente distinta, ya que se manifestaba casi exclusivamente como organización en grupos de redes sociales para compartirse información útil sobre cómo realizar su trabajo.

El último objetivo apuntaba a analizar la organización del proceso de trabajo por parte de la plataforma Uber y sus repercusiones sobre la producción de consentimiento y las formas de

control y resistencias identificadas. Al respecto, se confirmó la hipótesis construida, que señalaba que la forma de organización del trabajo de Uber repercutía en la emergencia e inhibición de ciertas formas de resistencia, así como también en el tipo de control necesario y en la construcción de consentimiento. En particular, se observó que la principal forma de consentimiento con respecto a los objetivos de la empresa es a través de la entrega de flexibilidad sobre los detalles del trabajo, asegurando el control general sobre los trabajadores. Asimismo, se dio cuenta de que el proceso de trabajo realizado de forma individual y aislada repercutía sobre las formas de resistencia y la emergencia de solidaridad entre conductores, explicando la predominancia de formas individuales de resistencia y de coordinación por internet, además de dar lugar a problemáticas de género. Finalmente, se observó que el lugar donde el proceso de trabajo tiene lugar es la plataforma misma, lo que le permite la generación y explotación de los datos utilizados para diversos fines, como mejorar el control sobre los conductores, optimizar la producción y trabajar en la creación de automóviles conducidos de forma automática.



A continuación se presenta un esquema de los principales mecanismos y relaciones contenidas en el proceso de trabajo de los conductores de Uber:



Esquema de resultados de la investigación (Elaboración propia)

También es necesario señalar algunas limitaciones de la investigación, que permiten poner en perspectiva los resultados obtenidos. Como se señaló en la metodología, la técnica de producción de información fue la entrevista semi estructurada, por lo que la unidad de análisis no fueron los mecanismos de control ni las formas de resistencia propiamente tales, sino que los discursos de los conductores con respecto a estos elementos. Es posible que una técnica más adecuada pudiera haber sido la etnografía, ya que permitiría conocer de forma directa los elementos estudiados, además de poder participar de los espacios de organización de los conductores, a los cuales se tuvo acceso solo de forma externa como investigador.

De la misma manera, esta investigación estuvo diseñada exclusivamente para los conductores de la Región Metropolitana, siendo construida la muestra en función de aquello. Si bien por momentos pareciera que los resultados y las conclusiones son extrapolables a todo el país, es un sesgo que es necesario tener en cuenta a la hora de ponderar los resultados de esta investigación.

Otra limitación refiere a que esta investigación tuvo lugar entre diversos fenómenos presentes en la sociedad chilena que pudieron haber alterado el objeto de estudio y probablemente lo transformen en el corto plazo. El trabajo de producción de información comenzó poco antes de las movilizaciones sociales de octubre de 2019, viéndose interrumpido por estas y siendo finalizado poco antes del inicio de la pandemia del coronavirus. Estos fenómenos sin duda han introducido elementos novedosos que merecen la pena ser estudiados y que no lograron integrarse a cabalidad. Es de esperarse que transformen diversos aspectos de la sociedad chilena, incluyendo las relaciones laborales y el trabajo en plataformas particularmente. De la misma forma, el proyecto de ley al cual se ha hecho referencia en reiteradas ocasiones sigue en tramitación, por lo que su promulgación en el corto plazo también transformará el trabajo en plataformas. Todos estos fenómenos señalan la necesidad de actualizar los resultados aquí obtenidos en un periodo relativamente corto de tiempo.

Finalmente, es posible plantear ciertas reflexiones que puedan profundizar el estudio de Uber y el resto de las plataformas digitales. Esta investigación responde en parte al intento de ampliar el estudio del trabajo en Uber por fuera de las tipificaciones legales y la posibilidad de regulación de las plataformas. Esto debido a que, si bien es importante y urgente, cualquier regulación que no tome en cuenta la conflictividad, organización y demandas de los conductores no será suficiente y se restringirá a los límites de la regulación laboral vigente. En

tal sentido, es importante volver a dar cuenta de la capacidad de agencia de la movilización de los trabajadores, los cuales poseen al menos la potencialidad de transformar sus condiciones de trabajo, por lo que es importante apostar al estudio de estas movilizaciones como un componente esencial de cualquier posible regulación.

Otras futuras líneas de investigación que podrían desprenderse de los resultados aquí presentados podrían referir a comparaciones entre los mecanismos de control y las resistencias desplegadas por trabajadores de plataformas en distintas industrias, atendiendo a las cualificaciones requeridas para las tareas y el nivel de comunicación entre trabajadores. También podrían apuntarse hacia las particularidades en el proceso de trabajo de las conductoras de Uber y otras plataformas, indagando problemáticas de género y repertorios de acción específicos según su experiencia; comparaciones entre la inserción y funcionamiento de Uber en Chile y otros países que presenten mayor regulación y protecciones al trabajo, en razón de cómo estas protecciones pueden moldear el conflicto al interior de la plataforma, entre otras.

De la misma manera, otras discusiones importantes y que aquí se tocan apenas tangencialmente refieren al almacenamiento de datos de la plataforma, su propiedad y usos (Srnicsek, 2016). Estas discusiones son las que teóricamente han sido más desafiantes en los últimos años, ya que se permiten imaginar horizontes transformadores teniendo en cuenta las innovaciones permitidas por las nuevas tecnologías. Si bien en esta investigación se dio cuenta de los usos con fines de control de la tecnología implementada por Uber, esto es meramente contingente, en función de la propiedad privada sobre esta tecnología y los datos producidos, lo que invita a pensar en políticas públicas y proyectos políticos que tengan en cuenta las potencialidades de estas tecnologías desde una perspectiva basada en la igualdad social. Si bien pareciera que estas tecnologías han sido usadas para aumentar la explotación hacia los trabajadores, también otorga nuevas posibilidades para estos, como se observa en la interacción y organización que se da entre conductores de plataformas de diversos lugares del mundo. Más que convertirse en un opositor a la introducción de las nuevas tecnologías al mundo del trabajo, el desafío se encuentra en cuestionar los usos que se le dan y cómo pueden ser utilizadas para promover otro tipo de relación laboral, a la vez que se fortalecen las demandas y movimientos de los trabajadores.

### **XIII. Bibliografía**

- Ackroyd, S. (2007). Organizational misbehaviour. En G. Ritzer, *The blackweel encyclopedia of sociology*. Oxford: Blackwell publishing.
- Ackroyd, S., & Thompson, P. (1995). All quiet in the workplace front? A critique of recent trends in british industrial sociology. *Sociology Vol. 29, núm. 4*, 615-633.
- Ackroyd, S., & Thompson, P. (1999). *Organizational misbehaviour*. Londres: SAGE publications.
- Allen-Robertson, J. (2017). The Uber game: Exploring algorithmic management and resistance. *18th Annual Conference of the Association of Internet Researchers*. Tartu.
- Andreu, J. (2000). Las técnicas de análisis de contenido: Una revisión actualizada. *Fundación Centro de Estudios Andaluces, Universidad de Granada, Vol.10, no.2*, 1-34.
- Aravena, S. (16 de Octubre de 2018). Valor bursátil de Uber superaría el de General Motors, Ford y Fiat juntos. *La Tercera*.
- Asociación Conductores Unidos de Aplicaciones de Chile. (27 de Abril de 2019). *Quiénes Somos*. Obtenido de ACUACHile: <http://www.acuachile.cl/#somos>
- Barros Graziani, L. (2008). El debate sobre el proceso de trabajo: balance de una discusión. *Observatorio laboral revista venezolana Vol. 1, núm. 2*, 65-78.
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report, Vol. 13, núm. 4*, 544-559.
- Bloomberg. (19 de Diciembre de 2018). La oscura realidad que enfrentan las conductoras de Uber y Lyft. *El Mostrador*.
- Bocanegra, T. (2018). Economía colaborativa y orientación al mercado en el siglo XXI: Valoración de la orientación al mercado de Uber. *Universidad del País Vasco*.
- Boccardo, G. (15 de Mayo de 2019). Industria de datos: Tendencias seculares, nuevas desigualdades y desafíos para la democracia. *Palabra pública*.
- Boccardo, G. (2020). Can robots produce customer confidence? Contradictions among automation, new mechanisms of control and resistances in the banking labour process. *Artificial Intelligence, Automation and Work*.

- Braverman, H. (1983). *Trabajo y capital monopólico*. México D.F: Editorial Nuestro tiempo.
- Brook, P. (2009). The alienated heart: Hochschild's 'emotional labour' thesis and the anticapitalist politics of alienation . *Capital and Class Vol. 33, núm. 2*, 7-31.
- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent. Changes in the labor process under monopoly capitalism*. Londres: The University of Chicago Press.
- Canales, M. (2006). El grupo de discusión y el grupo focal. En M. Canales, *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. (págs. 264-288). Santiago: LOM.
- Canales, M. (2006). El saber cualitativo. En M. Canales, *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios* (págs. 19-24). Santiago: LOM.
- Castillo, A., & Ratto, N. (2018). *Teorías del proceso de trabajo. Una revisión de su desarrollo y de las nociones de control y resistencia. Documento de trabajo N°11*. Chile: Fondecyt 1150860 & CIPSTRA.
- CNN Chile. (05 de Diciembre de 2018). Conductores de Uber llaman a huelga por alza de comisiones. *CNN Chile*.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL); Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral. *Coyuntura laboral en América Latina y El Caribe N°20*.
- Comisión Nacional de Productividad. (2018). *Tecnologías disruptivas. Regulación de plataformas digitales. Capítulo 3 Plataformas de transporte*. Santiago.
- De la Garza, E. (2012). Hacia un concepto ampliado de trabajo. *El mundo del trabajo en América Latina*.
- De Stefano, V. (2016). La "gig economy" y los cambios y en la protección social. *Gaceta sindical. Reflexión y debate, núm. 27*, 149-171.
- Domenech, G. (2015). La regulación de la economía colaborativa (El caso "Uber contra el taxi"). *Ceflegal, números 175 y 176*, 61-104.
- Donovan, S., Bradley, D., & Shimabukuru, J. (2016). What does the gig economy mean for workers? . *Congressional research service*, 1-16.

- Edwards, R. (1978). The social relations of production at the point of production. *Critical sociology Vol. 109, núm. 8*, 108-125.
- Edwards, R. (1990). Understanding conflict in the labour process: The logic and autonomy of struggle. En D. Knights, & H. Willmott, *Labour process theory* (págs. 125-152). Londres: The Macmillan press.
- Fielbaum, A., & Tirachini, A. (2019). *Características del trabajo de conducción en plataformas ride-hailing (tipo Uber y Cabify) en Chile*. Santiago.
- Friedman, A. (1977). Responsible autonomy versus direct control over the labour process. *Capital and Class Vol.1, núm.1*, 43-57.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human relations Vol. 72, núm. 6*, 1039-1056.
- Goods, C., Veen, A., & Barratt, T. (2019). "Is your gig any good?" Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations Vol. 0, núm. 0*, 1-26.
- Graham, M., & Hjorth, I. L. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Sagepub journal, Vol. 23, núm. 2*, 135-162.
- Hodson, R. (1995). Worker resistance: An underdeveloped concept in the sociology of work. *Economic and industrial democracy Vol. 16*, 79-110.
- Huet, E. (14 de Octubre de 2014). Uber Deactivated A Driver For Tweeting A Negative Story About Uber. *Forbes*.
- Jarrahi, M., & Sutherland, W. (2019). Algorithmic management and algorithmic competencies: Understanding and appropriating algorithms in gig work. En K. Youngseek, *Information in contemporary society*. Springer international publishing .
- Katz, C. (2014). Discusiones sobre el control patronal. *Cad. EBAPE.BR Vol. 12, núm. 4*, 866-882.
- Lee, M. K. (2018). Understanding perception of algorithmic decisions: Fairness, trust and emotion in response to algorithmic management. *Big data and society Vol. 16, núm.1*, 1-16.

- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. *CHI conference, Crossings*. Seoul.
- Lucio Martínez, M., & Stewart, P. (1997). The paradox of contemporary labour process theory: The rediscovery of labour and the disappearance of collectivism. *Capital & Class, Vol. 21, núm. 2*, 49-77.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC - BID - OIT.
- Martínez, P., & Armijo, I. (23 de Octubre de 2018). Trabajo precario y plataformas digitales, un debate pendiente. *El Mostrador*.
- Martínez, P., & Armijo, I. (26 de Septiembre de 2019). Las propuestas de regulación del trabajo para las plataformas digitales en Chile. *El Mostrador*.
- Marx, K., & Engels, F. (2014). Proceso de trabajo y proceso de valorización. En K. Marx, & F. Engels, *El Capital. Crítica de la economía política. Tomo I*. México D.F: Fondo de Cultura Económica .
- Möhlmann, M., & Zalmanson, L. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber's drivers autonomy. *International Conference on Information Systems* . Seoul.
- Morales Muñoz, K., & Abal Medina, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas Vol. 19, núm. 1*, 1-12.
- Morales, K. (04 de Mayo de 2020). La huelga en las apps de reparto en tiempos de coronavirus. *La Tinta*.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra.
- Pérez, M. (2007). De actores cooptados a actores suprimidos: Desde Burawoy a la teoría crítica de la gerencia. *Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 12, núm. 37*, 66-79.

- RED. (24 de Enero de 2020). *Noticias. Red Metropolitana de movilidad*. Obtenido de Red Metropolitana de movilidad: <http://www.red.cl/noticias/mtt-premia-a-mejores-conductoras-y-conductores-del-transporte-publico-de-santiago>
- Ríos, C., & Cifuentes, L. (07 de Abril de 2020). El relato de los trabajadores de delivery que viven la pandemia sin acceso a baños ni elementos de protección. *Ciper Chile*.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International journal of communication Vol. 10*, 3758-3784.
- Sewell, G., & Wilkinson, B. (1992). Someone to watch over me: surveillance, discipline and the just-in-time labour process. *Sociology Vol. 26, No. 2*, 271-289.
- Smith, C. (2015). Continuity and change in labor process analysis forty years after labor and monopoly capital. *Labor studies journal Vol. 40, núm. 3*, 222-242.
- Soto, J. (10 de Septiembre de 2018). Repartidores de Glovo en Zaragoza ingenian una 'huelga colaborativa' y colapsan la 'app'. *El Confidencial*.
- Srnicek, N. (2016). *Platform capitalism*. John Wiley and sons.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). Riders on the Storm: Workplace Solidarity among Gig Economy Couriers in Italy and the UK. *Work, Employment and Society Vol. 34, num. 1*, 1-20.
- Thompson, P. (1990). Crawling from the wreckage: The labour process and the politics of production. En D. Knights, & H. Willmott, *Labour process theory* (págs. 95-124). Londres: The Macmillan press.
- Thompson, P. (2009). Labour process theory and critical management studies. En *The Oxford handbook of critical management studies* (págs. 100-122). Oxford: Oxford university press.
- Thompson, P. (2010). The capitalist labour process: Concepts and connections. *Capital and Class Vol. 34, núm. 1*, 7-14.
- Thompson, P., Warhurst, C., & Callaghan, G. (2001). Ignorant theory and knowledgeable workers: Interrogating the connections between knowledge, skills and service. *Journal of management studies Vol. 38, núm. 7*, 923-942.



- Todolí, A. (2015). El impacto de la "Uber economy" en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo. *IUSLabor*, Vol. 3, 1-25.
- Uber. (27 de Abril de 2019). *Hechos y datos sobre Uber*. Obtenido de Uber blog: <https://www.uber.com/es-CL/blog/santiago/hechos-y-datos-sobre-uber/>
- Uber. (05 de Agosto de 2020). *Información importante para socios conductores y socios repartidores*. Obtenido de Uber Chile: <https://www.uber.com/cl/es/coronavirus/>
- Vaclavik, M., & Pithan, L. (2018). The agency search: the meaning of work for app drivers. *Human and social management*, Vol. 19, núm. 5, 1-27.
- Vega, M. (6 de Mayo de 2019). Conductores de Uber molestos: anuncian "apagón" masivo de la aplicación. *BioBío Chile*.
- Williams, G. (2018). *Uber y conductores. Legislación comparada sobre relación laboral*. Biblioteca del Congreso Nacional.
- Wood, A. (2019). The Taylor Review: understanding the gig economy, dependency and the complexities of control. *New technology, work and employment*, 1-9.
- Wood, A., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, Vol. 33, núm. 1, 56-75.
- Wood, A., Lehdonvirta, V., & Graham, M. (2018). Workers of the internet unite? Online freelacer organization among remote gig economy workers in six Asian and African countries. *New technology, work and employment*, Vol. 3, núm. 2, 95-112.
- Wright, C., Wailes, N., Bamber, G., & Lansbury, R. (2017). Beyond national systems, towards a "gig economy"? A research agenda for international and comparative employment relations. *Employ respons rights*, Vol. 29, 247-257.
- Zwick, A. (2018). Welcome to the gig economy: neoliberal industrial relations and the case of Uber. *GeoJournal* Vol. 83 , 679-691.

## XIV. Anexos

### 14.1 Pauta de entrevistas

#### I. Caracterización

0. Edad

1. Cuénteme un poco sobre su experiencia en Uber. **Sondear:** Tiempo que lleva trabajando.

#### II. Preguntas objetivo específico uno

2. ¿Siente que puede definir libremente su jornada y lugares de trabajo? ¿Posee una jornada y lugares fijos o va cambiando? ¿Cuáles son los criterios para definir los horarios y lugares de trabajo?

3. ¿Posee otro trabajo además de Uber? ¿Cuánto tiempo le dedica diariamente al trabajo? **Sondear:** ¿Ocupa otra plataforma de conducción además de Uber? ¿Le dedica parte de su tiempo libre a Uber?

4. ¿Uber incentiva o sugiere de alguna forma ciertos lugares u horarios de trabajo? ¿De qué forma se comunican estas sugerencias? **Sondear:** ¿Uber le ha ofrecido a usted en particular premios o incentivos por carreras o lugares específicos? ¿De qué tipo? Preguntar por pantallazos.

5. ¿Qué opina del sistema de evaluación a los conductores? **Sondear:** ¿Ha tenido alguna experiencia negativa producto de la evaluación de los pasajeros?

6. ¿Conoce de sanciones que Uber ha realizado a sus conductores (desvinculación de la plataforma, no poder tomar pasajeros, descuento de dinero)? ¿Por qué ocurren estas sanciones? **Sondear:** ¿Usted ha sido sancionado de alguna forma?

7. Una de las cosas que más destaca Uber es la flexibilidad que le entrega a sus conductores, ¿Cuál es su opinión acerca de esta flexibilidad?

8. Uber también defiende que ustedes no son trabajadores de la empresa, sino que colaboradores, ¿Qué puede decirme sobre eso? **Sondear:** ¿Cómo influye esa situación es aspectos como cotizaciones o seguridad laboral?

#### III. Preguntas objetivo específico dos

9. ¿La aplicación le da órdenes y tareas que debe cumplir? ¿Qué pasa si no obedece a la plataforma?

10. ¿Uber es su principal fuente de ingresos o es complementario?
11. ¿Alguna vez ha sufrido algún accidente laboral mientras conducía (de tránsito, robo)? ¿Cómo ha respondido Uber en dichos casos?
12. ¿Qué piensa acerca de que la empresa no se haga cargo de las remuneraciones, imposiciones, seguro de salud, seguro contra accidentes, etc.?
13. ¿Posee algún tipo de interacción o comunicación con otros conductores de Uber? ¿A través de qué medios?
14. ¿Comparte algún tipo de información con otros conductores de Uber (tips sobre buenos viajes, carabineros, estafas)? ¿A través de qué medios?

#### **IV. Preguntas objetivo específico tres**

15. Una vez que ingresa a la plataforma, ¿Cómo maneja su forma de trabajo? **Sondear:** ¿Se da descansos entre viajes? ¿Existe algún tipo de viaje que no acepte?
16. ¿Alguna vez ignora o elude las recomendaciones o mandatos de la plataforma? ¿De qué manera?
17. En relación a lo anterior, ¿Posee técnicas o estrategias que le permitan trabajar a su manera sin tener que responder a la plataforma? ¿Cuáles son? **Sondear:** Por ejemplo, tomar pasajeros por fuera de la plataforma, apagar el modo conducción, cambiar de plataforma, etc.
18. ¿Conoce de organizaciones de conductores de aplicaciones? ¿Cuáles? ¿Participa o le gustaría participar de alguna?
19. A quienes participan: ¿Cuáles son las razones para participar? ¿Qué acciones han realizado?
20. **Retomar según respuesta de pregunta 13.** He encontrado grupos en Facebook o blogs en los cuales se agrupan conductores de Uber, ¿Los conoce? ¿Participa de ellos? ¿Qué tipo de información se comparte?
21. ¿Conoce de manifestaciones en contra de Uber como marchas o apagones de la aplicación? ¿Ha participado de ellas? ¿Se enteró que ocurrirían? ¿Qué piensa sobre este tipo de manifestaciones?
22. Para ir finalizando, ¿Usted siente que el resto de los conductores de Uber son sus compañeros de trabajo?

23. ¿Desea agregar algo más que sienta que no se haya conversado en esta entrevista?

#### **14.2 Consentimiento informado**

Usted ha sido invitado(a) a participar en la presente investigación titulada “Control y resistencias en el proceso de trabajo de los conductores de Uber de la Región Metropolitana”, el cual tiene por objetivo describir y analizar los mecanismos y estrategias de control implementados por la plataforma Uber, así como también las resistencias a este control que los conductores de Uber despliegan.

La convocatoria realizada apunta a entrevistar conductores de la plataforma Uber residentes en la Región Metropolitana, diferenciando según criterios como sexo, Uber como trabajo único o complementario y pertenencia a organizaciones colectivas de conductores de aplicación. La participación es completamente voluntaria y usted puede retirarse en cualquier momento de la entrevista sin tener que dar ningún tipo de explicación al respecto.

La participación en la investigación no representa ningún costo o riesgo para usted, ya que sus respuestas serán anónimas y los resultados solo poseen fines analíticos. No existirá ninguna compensación monetaria o material por su participación, pero los resultados pueden ser compartidos con usted si así lo desea.

El investigador principal es Osvaldo Vallejos Rivero, licenciado en Sociología de la Universidad de Chile. Correo: [ovallejos16@gmail.com](mailto:ovallejos16@gmail.com), número de contacto: +56979471573.

“Yo \_\_\_\_\_, he sido invitado a participar en la investigación titulada “Control y resistencias en el proceso de trabajo de los conductores de Uber de la Región Metropolitana”. Entiendo que mi participación consistirá en responder a las preguntas realizadas en la entrevista. He leído la información del documento de consentimiento para participar en la investigación. He podido realizar preguntas y se me ha contestado claramente. Acepto voluntariamente participar y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento”.

Firma \_\_\_\_\_