

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

CONDUCTORES DE LA NUEVA ECONOMÍA

Reflexiones y experiencias de trabajadores
y trabajadoras de Uber en Santiago de Chile

José Manuel Farías Pereira
Felipe Ossandón Saball
Abril 2020



Uber es una de las empresas más reconocidas de la economía de plataformas, modelo empresarial que irrumpió en la economía mundial con aura de novedad y generó reacciones de todo tipo.



Este estudio indaga en los efectos de este tipo de trabajo en las relaciones laborales, a través de información y opiniones de conductores de Uber en Chile.



Destaca la positiva valoración de esta actividad por quienes la realizan, aunque también observan importantes asimetrías de información y transferencias de riesgos, aspectos que debieran incluirse en cualquier política pública que aborde la materia.

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

CONDUCTORES DE LA NUEVA ECONOMÍA

Reflexiones y experiencias de trabajadores
y trabajadoras de Uber en Santiago de Chile

José Manuel Farías Pereira
Felipe Ossandón Saball
Abril 2020

En cooperación con



Este trabajo se realizó gracias al apoyo del Instituto Igualdad y la oficina en Chile de la Friedrich Ebert Stiftung, instituciones que contribuyeron, así mismo, con el financiamiento y la infraestructura necesaria para llevarlo a cabo.

Índice

1	INTRODUCCIÓN	4
2	LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS	5
3	LAS RELACIONES LABORALES EN EL TRABAJO MEDIANTE PLATAFORMAS	7
4	¿QUIÉNES CONDUCEN UBER EN CHILE?	9
5	METODOLOGÍA	10
6	PRINCIPALES HALLAZGOS Y RESULTADOS	11
1.	Expectativas y toma de decisión	11
2.	Jornada laboral	12
3.	Ingresos y gastos.....	13
4.	Vínculo con la empresa	15
5.	Evaluación, premios y sanciones.....	16
6.	Seguridad laboral.....	17
7	CONCLUSIONES	19
	REFERENCIAS	21

1

INTRODUCCIÓN

En sus diez años de existencia, la compañía norteamericana Uber Technologies Inc. ha sido una de las empresas más reconocidas de la llamada economía de plataformas, un modelo empresarial que parece haber irrumpido en la economía mundial, acarreando consigo el aura de la novedad y un cortejo de reacciones de admiración, expectativas, temores y recelos acerca de su naturaleza y efectos en ámbitos como la organización industrial, el mercado, las relaciones sociales y laborales. El negocio de la empresa consiste en una aplicación informática que ofrece servicios de transporte urbano a pasajeros que lo solicitan mediante una aplicación en sus teléfonos móviles, los que son provistos por personas que utilizan para ello sus vehículos particulares y a quienes se les asignan los servicios mediante una aplicación similar.

El presente trabajo busca aportar antecedentes y reflexiones respecto de los efectos del trabajo en la economía de plataformas, particularmente, en el ámbito de las relaciones laborales, mediante el levantamiento de información y opiniones de trabajadores que desarrollan labores de conductores para la plataforma Uber en Chile, permitiendo así generar una mirada local, complementaria a los estudios existentes respecto del trabajo mediante plataformas, que también sea útil para la reflexión sobre políticas públicas en la materia.

El objetivo de este trabajo es conocer la percepción de los conductores sobre aspectos relevantes de su trabajo. El levantamiento de información se realizó mediante grupos focales, en los que participaron conductores que trabajan a través de la aplicación Uber en Santiago de Chile. La conversación se estructuró en cinco dimensiones: expectativas iniciales, jornada laboral, ingresos y gastos, vínculo con la empresa y seguridad laboral.¹

1 Los grupos focales se realizaron en Santiago durante la última semana de septiembre y primera semana de octubre de 2019, congregando a un total de 28 participantes. El registro y transcripción de los Grupos Focales fue posible gracias al trabajo de la geógrafa de la Universidad de Chile, Sofía Vásquez Meneses.

2

LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

En su informe sobre el trabajo en plataformas digitales en Ucrania, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que dichas empresas se definen como “intermediarias que enlazan la demanda y oferta de trabajo, poniendo en contacto a trabajadores y clientes” (2018, pág. 3). Dicho enlace permitiría que los segundos demanden tareas puntuales y específicas –gig–, a fin de ser realizadas por los trabajadores que deseen asumirlas.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, define el trabajo en plataformas en línea, como:

todo trabajo provisto a través, en o mediado por plataformas en línea, considerando un amplio espectro de relaciones o arreglos de trabajo, tales como (tipos de) trabajo ocasional, dependiente autoempleado, trabajo informal, trabajo por piezas, trabajo a domicilio o colaborativo en un amplio rango de sectores (EU-OSHA, 2017, pág. 3).

Para este organismo, los dos requisitos esenciales son la presencia de la plataforma y la recepción de remuneración por el trabajo realizado.

Esta función de conectar por medios informáticos oferta y demanda de tareas específicas se aplica en un sinnúmero de ámbitos productivos, tales como servicios profesionales, microtareas informáticas, arriendo de habitaciones con fines de turismo, despacho de productos a domicilio, servicios para el hogar o transporte de personas. En este amplio abanico, la literatura tiende a agrupar las plataformas digitales de trabajo en dos grandes áreas: aquellas que ofrecen servicios basados en la web y aquellas que ofrecen servicios basados en la ubicación geográfica común. En las primeras, el vínculo entre oferta y demanda y también la tarea misma a realizar se efectúan y entregan por vía digital. En las segundas, el vínculo se efectúa en la plataforma, pero la tarea se completa de forma física, en un territorio específico (OIT, 2019). En palabras de Luz Rodríguez (2019), corresponden a las plataformas de los trabajadores “que no vemos” y aquellas de trabajadores “que vemos”. Las aplicaciones de transporte de pasajeros, como Uber, se encuentran en aquellas cuyos servicios prestan trabajadores “que vemos”, es decir, donde la labor se efectúa de forma física en el territorio.

Una clasificación distinta de las plataformas digitales de trabajo es la que encontramos en Martín Carretero (2019). El autor propone los siguientes criterios de agrupación: existencia o no de ánimo de lucro en su actividad; en función de los participantes del mercado que vinculan (personas-negocios, negocios-negocios, personas-personas); en función de los bienes y servicios cuya oferta y demanda conectan. Así mismo, distingue las plataformas de acuerdo a su modelo de negocios (mercados de intercambio en línea, redes sociales, economía compartida, *crowdworking* y *crowdfunding*). Las aplicaciones como Uber corresponderían a empresas con fines de lucro, que vinculan a personas con personas, ofreciendo servicios de transporte bajo un modelo de economía compartida, es decir, que ofrece el servicio prestado mediante un bien (el vehículo), infrautilizado por parte del propietario principal.

El interés por estas empresas y sus efectos no se relaciona necesariamente con su presencia efectiva en las economías locales sino, más bien, con tres elementos: la percepción de que a pesar de su bajo impacto en el mercado del trabajo experimentan un acelerado crecimiento, su vinculación con un conjunto mayor de tendencias que definirán los caminos futuros del trabajo en el mundo y la idea de que poseen un carácter disruptivo respecto de lo anteriormente existente. Este último punto es quizás el que admite más reservas de los tres, en parte, porque la evaluación de dicho carácter novedoso o disruptivo se ha vinculado directamente a opciones de política pública respecto de la regulación de las relaciones laborales que se verifican en torno a las plataformas.

Respecto de la presencia efectiva de las plataformas en el empleo europeo, el estudio de Huws, Spencer, Syrdal, & Holts (2017) destaca que el porcentaje de personas que recibe más de la mitad de sus ingresos a partir de este tipo de labores es extremadamente bajo (1,6% de los adultos, en Holanda; 5,1%, en Italia; 2,3%, en Austria; 2,5%, en Alemania; 2,7%, en Suecia; 2,7%, en el Reino Unido; y 3,5%, en Suiza). Sin embargo, estos porcentajes se amplían a rangos que van entre el 9% de los adultos, en Alemania, y el 22% de los adultos en Italia, cuando se consulta respecto de quienes han recibido algún ingreso por esta vía. Es decir, estamos ante una modalidad de baja prevalencia, como empleo principal, pero de un alcance bastante mayor, como fuente ocasional o complementaria de ingresos.

En relación al consumo de productos y servicios ofrecidos mediante plataformas en dichos países, los encuestados que solicitaron servicios de taxi o entrega a domicilio (como, por ejemplo, Uber o Uber Eats) alcanzaron rangos entre el 16%, en Suecia, y el 29%, en Austria. Si bien, no son ofertas y demandas comparables (una se refiere a todo tipo de plataformas y la otra, a un tipo específico de actividades), los datos son interesantes.

En el caso chileno, las principales fuentes estadísticas para el estudio del comportamiento del mercado laboral, la Encuesta Nacional de Empleo, la Encuesta CASEN y la Encuesta de Ocupación y Desocupación en el Gran Santiago, de la Universidad de Chile, no entregan datos respecto del empleo mediante plataformas, manteniendo una desagregación de la población ocupada por actividad económica, sin distinción del tipo de empresa, mediante la cual se vinculan con dicha actividad.

Respecto del contexto en el que se enmarca la economía de plataformas, cabe señalar que el mundo del trabajo vive transformaciones relevantes en el presente siglo. La OIT ha detectado cuatro megatendencias que caracterizan este proceso: globalización económica, transformación tecnológica, cambio demográfico y cambio climático (OIT, 2017). Las plataformas digitales de servicios tienen relación con dos de estas megatendencias.

Por un lado, su disposición en Internet les permite desarrollar actividades más allá de las fronteras nacionales; en el caso de las aplicaciones de servicios prestados por la misma red, pueden vincular demanda y oferta de trabajo de cualquier rincón del mundo que cuente con una conexión a la red; en el caso de las aplicaciones de servicios prestados en un lugar geográfico concreto, como Uber, vinculan oferta y demanda de, por ejemplo, Santiago, pero mediante una aplicación y una empresa cuya operación y gestión se encuentra casi totalmente fuera de las fronteras nacionales chilenas. Son una forma de cadena global de valor.

Por otro lado, las plataformas están estrechamente vinculadas al cambio tecnológico. Su existencia en el formato digital es posible por la extensión de la banda ancha y el internet de alta velocidad, la expansión de la conectividad móvil (mayoritariamente, por teléfonos), la revolución en el procesamiento de datos y su disposición en la nube (Martín Carretero, 2019). Es preciso relevar la idea de inteligencia artificial para interpretar los datos, base de la construcción de sistemas de gestión mediante algoritmos, gracias a su triple facultad de interpretar, sugerir y manifestar autonomía decisional (Sadin, 2019). La misma revolución tecnológica que ha permitido el desarrollo de cadenas globales de valor y la extensión de mecanismos de automatización de tareas o empleos, es la que posibilita el desarrollo de las plataformas digitales de servicio.

Dicha vinculación entre plataformas digitales y transformación tecnológica puede llevar a la conclusión lógica de que estamos ante un fenómeno industrial y laboral completamente nuevo y disruptivo. Pero, como adelantábamos,

ese es un terreno donde las interpretaciones son más complejas, especialmente, porque tienen implicancias concretas en materia regulatoria. La pregunta es si la tecnología potencia un modelo de negocios ya existente, o bien, si estamos ante un nuevo modelo. Si aceptamos lo primero, debiésemos potenciar los mecanismos de aplicación de la regulación laboral vigente a las plataformas. Si aceptamos lo segundo, podemos entender que la regulación laboral actual es en gran parte inaplicable a dichos modelos y se requieren nuevas miradas y acuerdos sobre estas actividades.

Algunos autores señalan que las propias plataformas tienden a mostrarse como algo completamente nuevo, sin precedentes y, por tanto, como una forma de evitar la aplicación de las normas laborales existentes sobre sus relaciones de trabajo (EU-OSHA, 2017). Expresión de aquello es la constitución de un entramado de relaciones con denominaciones que evitan en todo momento el uso de los términos tradicionales de la relación laboral, empezando por el de trabajador (Rodríguez, 2019). En este sentido, si bien es cierto que la propia OIT recoge los elementos nuevos que implica el trabajo mediante plataformas, enmarca las tareas que se realizan mediante las mismas, en el concepto más amplio de “empleo atípico”, con el cual designa a aquellos empleos que se prestan ya sea de forma temporal, parcial o a través de relaciones multipartitas (OIT, 2016), sin perjuicio de lo cual reconoce las dificultades y conflictos que en muchos casos se presentan para la adecuada calificación de dichos empleos.

Una mirada que enfatiza el carácter novedoso de las plataformas es la que presenta Martín Carretero (2019) desde una perspectiva enfocada en el análisis industrial. El autor entiende que las plataformas constituyen un modelo nuevo y distinto de creación de valor, ya que a diferencia del modelo tradicional descrito por Porter², donde el valor se va agregando paso a paso en una cadena de creación que termina con la venta al consumidor final, que paga por el mismo, las plataformas se instalan al medio de una cadena productiva, generando valor a ambos extremos de la misma, tanto en su relación con los demandantes del trabajo (clientes), como con los oferentes del mismo (proveedores).

Este modelo requiere una gran inversión inicial para permitir la coordinación de ambos extremos, pero luego tiene un potencial de crecimiento exponencial con un muy bajo costo marginal, en tanto basta con una masa crítica para financiar la inversión, pero el potencial de operación de la misma es superior a dicha masa, debiendo concentrar sus esfuerzos principalmente en atraer nuevos proveedores y clientes. De esta forma, a juicio del autor, las plataformas están a medio camino entre una empresa y un mercado, del cual son árbitros y reguladores. De este modo, “los modelos de negocio de plataforma suponen un salto disruptivo en relación con las empresas tradicionales. Es más, podríamos afirmar que su propia instauración supone una seria amenaza para la continuidad de la empresa como unidad productiva reconocible” (Martín Carretero, 2019, pág. 26).

2 La referencia a las teorías de creación del valor de Michael Porter es de José Moisés Martín Carretero.

3

LAS RELACIONES LABORALES EN EL TRABAJO MEDIANTE PLATAFORMAS

Como consecuencia natural de las distintas reflexiones respecto de la naturaleza del trabajo en plataformas, quienes abordan las relaciones laborales que se producen en las mismas tienden a concentrar sus miradas en dos perspectivas. Por un lado, la detección de aquellos elementos característicos del trabajo vinculado a las mismas, es decir, una mirada más bien descriptiva. Por otro, la mirada normativa, en la que el debate central es el encuadramiento o no de dichas relaciones de trabajo en las figuras reguladas por la legislación laboral de los distintos países.

Entre las primeras, podemos destacar el trabajo de Anabela Suso Araico (2019), en el que analiza las cifras del ya mencionado estudio de Huws et al (2017), así como la encuesta Colleem, también de alcance europeo. Suso Araico señala que en el trabajo de plataformas la participación femenina es inferior a la media general y que dicha participación tiende a reducirse conforme la mirada se concentra en quienes trabajan de forma más intensa y permanente en las plataformas. Así mismo, plantea que el promedio de edad de las personas que trabajan en plataformas tiende a ser 10 años menor al del común de los trabajadores.

Entre los impactos que observa en estas modalidades de empleo está la poca claridad respecto del efecto en el empleo neto. Es decir, señala que claramente las plataformas crean empleo, pero que puede haber un importante trasvase, ya sea desde otras áreas, o bien, de aquella área “tradicional”, que la plataforma ha ido desplazando. Si seguimos esta lógica, deberíamos asumir la posibilidad de que muchos conductores de Uber en Chile hayan dejado atrás otros empleos y que un grupo de ellos haya dejado atrás la conducción de taxis o radiotaxis tradicionales.³

Sin embargo, aun cuando sostiene las reservas frente al posible impacto en el empleo neto, la autora destaca el efecto que las plataformas tienen como oportunidad para emplear recursos disponibles ociosos, tales como los vehículos parti-

culares y las horas de descanso de los trabajadores. En este sentido, tendrían un impacto relevante en la productividad.

Como otros efectos, Suso Araico destaca las dificultades que presentan las plataformas para el ejercicio de los derechos colectivos de los trabajadores, por medio de sindicatos; los problemas que nacen de una subordinación respecto de una figura de empleador que se “despersonaliza” y que, tras una apariencia de libertad y flexibilidad, despliega un conjunto de controles significativos, tema también abordado de forma más profunda por Scasserra (2019), y los posibles efectos sobre el papel subjetivo del trabajo. Al respecto, indica:

está por analizar el impacto social que puede tener la disolución de los empleos en tareas atomizadas a través de plataformas digitales sobre los mecanismos que el empleo ha tenido de aportar la ubicación de la persona en la estructura social y de conferir identidad y posición en la estructura social (Suso Araico, 2019, pág. 49).

Finalmente, plantea que la economía de plataformas ha tenido un impacto en el crecimiento de la proporción de trabajadores independientes⁴ en España, especialmente, en el sector servicios.

Sin embargo, dichos trabajos independientes difieren de la idea tradicional que podemos asociar al término. Así, Mella (2019), enfatiza que los independientes de la *gig economy* venden su trabajo y no un producto final, sujeto a una libertad más ficticia que real, y a una dependencia relevante respecto de una sola plataforma, lo que lo distancia de la idea tradicional del profesional liberal independiente que ofrece su trabajo en un mercado competitivo.

Por su parte, Rodríguez (2019) señala que las plataformas generan un mercado del trabajo polarizado donde, por un lado, están los profesionales que las utilizan para poder prestar sus servicios desde cualquier lugar, de manera independiente y con autonomía en la gestión de su tiempo, su trabajo y su tarifa; mientras que, en el otro extremo, se encuentran los trabajadores a los que solo les cabe esperar la asignación de trabajo, por parte de la plataforma, para

³ La mención al radiotaxi no es azarosa. De hecho, en la economía “predigital”, la tarea de Uber era cumplida en Chile por empresas cuya única propiedad era una central telefónica y un sistema de radiotransmisión mediante el cual vinculaban la demanda y la oferta de transporte de pasajeros. Estas empresas de radiotaxis son quizás la analogía más cercana que podemos encontrar con aplicaciones como Uber, antes de su aparición.

⁴ El texto usa el concepto “autónomos”, al uso en España, para referirse a este tipo de trabajadores.

poder acceder a la realización de una de las microtarefas en la que se ha descompuesto lo que alguna vez fue un empleo, cobrando también una pequeña fracción de lo que alguna vez fue un salario. En los extremos de esta descripción polarizada que nos plantea la autora, no necesariamente podemos encontrar a los conductores de Uber, como podremos apreciar en el presente trabajo.

En el ámbito de la discusión acerca de la calificación jurídica del trabajo en plataformas, centrada en la consideración o no de los trabajadores como empleados, ya sea de la plataforma, ya sea del cliente final, con todos los derechos laborales que ello conlleva, vale la pena destacar el ya citado texto de Rodríguez (2019), que recoge y analiza un extenso conjunto de sentencias judiciales sobre el punto en diversos países.

Destaca que las sentencias que afirman la existencia de una dependencia del trabajador respecto de las plataformas se basan en la geolocalización y control sobre el trabajador, el sistema de puntuación y sanciones, que transforma la libertad de aceptar o rechazar efectuar un trabajo en una quimera, y el hecho de que la plataforma es la que pone el producto en el mercado, fija las condiciones de la provisión y aparece ante los clientes como proveedor del servicio. En cuanto a aquellas sentencias que niegan la dependencia, sus principales argumentos son la inexistencia de una prestación de carácter personal, en tanto el trabajador puede ser sustituido; la posibilidad de que el trabajador preste servicios en más de una plataforma, lo que lo asemeja a un independiente, que trabaja para varios clientes; la autonomía de la que goza el trabajador para ejecutar la prestación, en tanto se conecta y desconecta a voluntad y el hecho de que sus ganancias están directamente relacionadas con las decisiones que tome respecto del uso de su tiempo.

Un análisis más específico y local es el que encontramos en Muñoz (2018), que concentra su mirada precisamente en Uber y en Chile. El autor señala que, respecto de la subordinación y dependencia, como elementos para definir el carácter de trabajador empleado, el caso de Uber entrega distintas realidades en función de la forma en que los distintos trabajadores se acercan a la plataforma. Postula que probablemente se encuentren más indicios de subordinación y dependencia en aquellos trabajadores que laboran en Uber en jornada completa o como ocupación principal, que en aquellos que se activan en la plataforma solo para complementar ingresos y presentan una intensidad de trabajo menor. Esto porque la subordinación depende del nivel de acatamiento y cuidado del trabajador respecto de las recomendaciones de la empresa y de su sistema de evaluaciones y sanciones.

4

¿QUIÉNES CONDUCEN UBER EN CHILE?

Este trabajo tiene por objeto entregar una mirada más precisa sobre las condiciones del trabajo en la aplicación de transporte Uber, a partir de las voces de quienes se desempeñan como conductores y conductoras. Una valiosa fuente para caracterizar a quienes desarrollan la actividad en Chile es el reciente estudio desarrollado Oliver Azuara, Stephanie González y Lukas Keller para el Banco Interamericano de Desarrollo, en alianza con Uber, acerca de los conductores en Brasil, Chile, Colombia y México.

Al respecto, el informe señala a Chile como el segundo país con mayor cobertura de la empresa en América Latina, entendida esta como la cantidad de grandes ciudades cubiertas. Así, de un total de 23 ciudades, con más de 100.000 habitantes en el territorio nacional, en las que viven 11,6 millones de personas; Uber está presente en 17, es decir, en un 74% de ellas, en las que viven 10,7 millones de habitantes, es decir, una cobertura poblacional del 93%, lejos del 86% de México, 77% de Colombia y 72% de Perú. Chile solo es superado por la cobertura de 100% de Trinidad y Tobago. Azuara Oliver et al (2019, pág. 4). Esta presencia, sin embargo, ha estado sujeta a presiones de nuevos actores como Beat, Cabify y Didi.

El informe señala que en Chile existen 1.378 conductores de Uber, de los cuales el 91% son hombres y el 9%, mujeres. Su edad promedio es de 37,9 años y un 10,4% corresponde a inmigrantes, siendo el país con mayor proporción de extranjeros en el conjunto de conductores (pág. 7). Respecto de su nivel educacional, un 40,6% tiene entre 10 y 12 años de escolaridad, y un 53,1% posee educación superior, en alguna de sus formas, mientras que el 3% completó algún posgrado (pág. 8).

Un 55% de los conductores declara tener otro trabajo en paralelo. En el 32% de los casos, este corresponde a trabajos de jornada completa (pág. 10). Finalmente, un 60,1% es propietario del vehículo que utiliza para trabajar en la aplicación, mientras que un 16,5% lo hace en un automóvil de su cónyuge, y un 6,8%, en uno de sus padres. El 16,6% restante recurre a vehículos de terceros (pág. 16).

5

METODOLOGÍA

El proceso de levantamiento de la información que sustenta este trabajo se realizó en base a grupos focales. La elección de esta técnica se fundamenta en los propósitos del estudio, centrados en conocer el sentido de las acciones de parte de quienes prestan servicios en la plataforma más que de hechos concretos de su actividad.

Se ha asumido esta técnica en el sentido original, como instancias centradas en la experiencia vivida, “entendida directamente como la representación o comprensión que tiene el sujeto de lo que hace, hizo o hará, desde sus conexiones de motivación y orientación, hasta la definición de contextos” (Canales, 2006).

En total, se llevaron a cargo seis grupos focales. Cada una de estas instancias de conversación tuvo una duración aproximada de dos horas. En total participaron 28 personas.

Para la construcción de la muestra, se utilizaron distintos criterios de orden cualitativo. Una variable central fue el nivel socioeconómico. Siguiendo las caracterizaciones de GFK (2019) y Asociación de Investigadores de Mercado (2018), se establecieron tres grupos: nivel socioeconómico bajo, medio y alto.

Los modelos utilizados se basan en metodologías aplicadas a estudios sociales de mercado, y fueron elegidos dado que ofrecían un nivel de simplicidad adecuado para los fines de

este estudio. De los seis grupos focales desarrollados, dos fueron con participantes de nivel socioeconómico bajo, dos con participantes de nivel socioeconómico medio y dos con participantes de nivel alto.

Como criterio de inclusión, junto a lo anterior, los entrevistados fueron seleccionados en la medida de que pudieran aportar información crítica para el estudio. Particularmente, conductores de Uber que llevaran más de seis meses prestando servicios en la plataforma.

Para el desarrollo de los grupos focales se elaboró un guión temático con las principales dimensiones a discutir y con preguntas-guía que aseguraran aspectos esenciales a profundizar. No se trató de una pauta estructurada, dada la relevancia de posibilitar el surgimiento de temáticas según la contingencia e intereses de los participantes.

Siguiendo las normas éticas que rigen la investigación en ciencias sociales, cada participante debió aceptar y firmar un consentimiento informado, donde se explica el uso de la información, sus derechos como entrevistado, los deberes del investigador, el carácter confidencial y anónimo de la información, entre otros aspectos.

Finalmente, el análisis de la información se sustentó en un método basado en teoría fundamentada y centrado en las técnicas de codificación abierta y comparación constante.

6

PRINCIPALES HALLAZGOS Y RESULTADOS

1. EXPECTATIVAS Y TOMA DE DECISIÓN

La expectativa general al momento de hacerse conductor de Uber es contar con ingresos de forma rápida, periódica y mediante un mecanismo flexible, es decir, que se adapte a los tiempos y requerimientos de cada uno. Esta expectativa se ha cumplido, y es por eso que los participantes señalan continuar siendo conductores.

La decisión de hacerse parte de Uber, como conductores, es explicada por los participantes como la forma más efectiva de “conseguir ingresos aceptables”. Frente a situaciones de pérdidas del trabajo, y luego de buscar otras opciones de trabajo tradicional, concuerdan en que Uber les ofrece las mejores ganancias respecto al tiempo destinado. Esta es una visión fuertemente presente en niveles socioeconómicos bajos y medios. En el caso de personas más jóvenes o aquellas que no participaban del mercado laboral formal previo al ingreso a la aplicación, han visto en esta una manera de complementar sus ingresos y permitirles desarrollar otro tipo de proyectos, como emprendimientos u otras actividades informales. Un tercer perfil identificado incluye a personas que cuentan con trabajos formales y que a través de Uber complementan sus ingresos.

Un punto importante en la decisión de trabajar en Uber es la facilidad para ingresar, a diferencia de otros empleos que requieren un largo proceso de búsqueda, postulación y aceptación. En algunos casos, a estas dificultades se suman otras barreras de entrada a otros empleos, como por ejemplo, las relativas a la edad.

Es muy fácil entrar a trabajar (hombre, grupo 1, nivel socioeconómico bajo).

Mi proyecto no era entrar a trabajar en lo que estudié, sino que entrar a un trabajo que me generara ingresos. En Uber, el ingreso es inmediato y era la mejor opción (hombre, grupo 1, bajo).

A los 53 años, es difícil encontrar pega. He seguido buscando, pero no he encontrado. Por lo mismo, estoy trabajando en Uber (hombre, grupo 2, alto).

Elegí la primera que llegó. Era más fácil entrar a Uber que a Cabify. Cabify es más restrictivo en su ingreso (hombre, grupo 2, alto).

Dentro de las plataformas de transporte que operan en la ciudad, se valora Uber por el tipo de cliente que la utiliza, entendiendo que las otras plataformas son utilizadas de manera preferente por estratos socioeconómicos específicos, y Uber es más transversal y alejada de uno o más tipos de pasajeros, que generan incomodidad.

Uber es más transversal a los estratos económicos; por eso es más fácil encontrar carrera que en otras aplicaciones (hombre, grupo 2, alto).

Trabajaba en Cabify, pero es humillante, por los requerimientos de los pasajeros (mujer, grupo 4, medio).

En las comunas de allá arriba son más déspotas; te tratan peor (mujer, grupo 4, medio)

El cliente de Beat es muy ordinario, rasca, quieren subirse 20 personas al auto (mujer, grupo 4, medio).

Un segundo elemento importante en la elección de Uber sobre otros empleos es la inmediatez del pago, que permite rápidamente obtener los beneficios del trabajo.

Lo positivo de Uber son las lucas⁵; el jueves están las lucas depositadas (hombre, grupo 6, bajo).

Uber para mí significa plata rápida. Si necesito ir a la feria el sábado y no tengo efectivo, salgo a tomar pasajeros en Uber (hombre, grupo 3, medio).

Para muchos de los entrevistados, el ingreso a Uber fue visto en un comienzo como una etapa transitoria, que con el tiempo se ha ido volviendo permanente. Existe consenso en que, mientras no haya una aplicación u otra actividad que les resulte más rentable y relativamente segura, seguirán siendo parte de Uber. Se trata de un vínculo sujeto a sus análisis de costos y beneficios. Para la mayoría de los participantes, Uber es su principal ingreso. Solo en los casos en que ya se cuenta con un trabajo y Uber opera como complemento, no es el ingreso principal.

Trabajo freelance como diseñadora, pero no me alcanzaba con lo que pagaban. Así que compré un auto con mis ahorros, y al principio no lo encontraba tan bueno. Hasta que empezaron a llegar promociones y lo encontré bueno. Ahora estoy dedicada todo el tiempo a Uber (mujer, grupo 3, medio).

⁵ Forma coloquial de referirse a los billetes de mil pesos y, por extensión, al dinero, en general.

Quedé sin trabajo y empecé a trabajar en Uber porque es más rentable. Es mi fuente de trabajo, actualmente. Ahora no pierdo tiempo buscando trabajo (hombre, grupo 4, medio).

Los ingresos que te da Uber pueden ser incluso más altos a los que te puedan pagar, como profesional. Eso tiene que ver con lo precarizado que está el mercado laboral en Chile (hombre, grupo 4, medio).

En general, existe una valoración positiva del trabajo en la plataforma. Se refieren a este como dinámico, en la medida en que todos los días son diferentes, que se adapta a sus tiempos y que, más allá de ciertos sucesos negativos, en general les brinda una experiencia agradable, sobre todo, por los espacios de conversación con los pasajeros, aspecto valorado de forma transversal. El punto más relevante en la valoración a partir de la experiencia tiene que ver con el hecho de que el conductor o conductora tiene el control acerca de la duración y disposición del tiempo destinado a trabajar, lo que le permite adecuar su jornada a sus necesidades personales, sociales o familiares.

Manejas tus horarios; tienes la libertad de disfrutar a tu familia (hombre, grupo 6, bajo).

Trabajo medio tiempo. Me permite flexibilidad horaria para ir a buscar a mi hija al jardín (hombre, grupo 5, alto).

Lo hago para complementar, porque estoy haciendo la práctica. Nadie me podía contratar por medio día. No lo hago tiempo completo, solo viernes, sábado y domingo en la tarde (hombre, grupo 5, alto).

Siendo independiente trabajas más, pero puedes compartir con la familia. Por eso sigo trabajando en Uber (hombre, grupo 6, bajo).

Para mí es una pega y me entretiene mucho y me gusta hacerla y la hago con agrado y me gusta mucho manejar y me gusta mucho conversar, entonces para mí es una terapia (mujer, grupo 3, medio).

De esta forma, estamos ante un empleo al que se accede básicamente por las expectativas de ingresos que ofrece, ya sea como fuente principal de los mismos, o bien, como fuente complementaria y, así mismo, por las bajas barreras de entrada presentes, para poder incorporarse. La valoración acerca de la función misma a desarrollar, sus cualidades y desafíos, es una reflexión *ex post* y no tiene un peso relevante al momento de decidir incorporarse al mismo.

2. JORNADA LABORAL

Entre las ventajas del tiempo dedicado a trabajar en Uber, destaca la flexibilidad. Los conductores reconocen la libertad de decidir salir o no. En este sentido, se considera que es un trabajo compatible con otras actividades y con la vida personal, en general.

La contraparte de lo anterior, mencionada como desventaja, es que si no se sale a trabajar, no hay ninguna ganancia. No existe un cuestionamiento a esta consecuencia. Más bien, se considera algo “obvio” y “lógico”. “Si no trabajas, no ganas”. Por tanto, se asume la necesidad de “to-

mar esto como cualquier trabajo” y, por tanto, “hacerse su jornada”, dedicando tiempos relativamente estables y regulares de trabajo.

La jornada laboral se percibe, entonces, como flexible y sujeta a los tiempos que cada uno está dispuesto a trabajar. En concreto, esta libertad se expresa en dedicaciones diversas: Están, por un lado, quienes solo complementan ingresos o buscan generar recursos adicionales. Estos conductores trabajan algunos días de la semana, mayoritariamente aquellos días y hora de mayor demanda de viajes; es decir, viernes, sábados y domingos, habitualmente durante la noche. Estas jornadas alcanzan entre 15 y 20 horas semanales de dedicación exclusiva a la plataforma, más allá del tiempo dedicado a otras actividades laborales, ya sean formales o informales. Por otro lado, podemos encontrar a aquellos conductores que señalan “vivir de la aplicación”, quienes dedican las mañanas y las tardes de todos o casi todos los días de la semana. Esto se traduce en jornadas de 50 y más horas semanales de trabajo. Los momentos de descanso se distribuyen durante el día, entre las horas punta de la mañana y la tarde.

Completo unas 40 ó 35 horas semanales. Con eso, gano un millón de pesos mensuales, descontando la bencina y el TAG (mujer, grupo 3, medio).

La semana pasada trabajé 62 horas. Cumplí con los desafíos. Salgo el sábado a medio día y entro el domingo a las 8 de la mañana. Trabajo como 10 horas al día (hombre, grupo 4, medio).

Trabajo mínimo 8 diarias, de lunes a jueves, y los viernes y los sábados, un poco más, porque son los mejores días (hombre, grupo 2, alto).

Al momento de definir la cantidad de horas a trabajar, algunos conductores optan por establecer un mínimo de horas diarias o semanales, mientras que otros se fijan metas de recaudación diaria o semanal. De esta forma, asumen que al desempeñarse en un modelo donde no se les exigen mínimos de trabajo ni ganancia, deben establecer sus propios parámetros a fin de construir una “disciplina laboral”, que regule su actividad.

Hago mi cuota diaria y me voy para la casa (hombre, grupo 5, alto).

Si me tengo que quedar hasta las doce de la noche, estoy hasta esa hora para cumplir la meta (hombre, grupo 1, bajo).

Trabajo entre 30 ó 40 horas semanales. Trabajo en la noche. Los lunes, martes y miércoles, en el día; y, desde jueves a domingo, trabajo en la noche: 10 horas diarias, aproximadamente (hombre, grupo 6, bajo).

Tengo una meta de 30.000 pesos. Si llevo 8.000 pesos a las 11 de la mañana, me voy a la casa y prefiero hacer labores del hogar (hombre, grupo 3, medio).

El principal hallazgo en esta línea es que, independiente del tiempo que cada conductor dedica, su actividad se ajusta a los tiempos de mayor demanda. Esto no solo dice relación con la demanda diaria, sino también con la mayor demanda que se produce en ciertos momentos del mes.

Todo va a depender de las variables. El día es variable. El comienzo del mes es bueno. La última semana del mes es mala, a excepción del fin de semana (hombre, grupo 2, alto).

La variable más relevante que incide en este ajuste de la oferta a la demanda es el valor percibido por hora o tiempo de trabajo. Los horarios de alta demanda, que se expresan en mejores tarifas y, por tanto, en mayores ganancias, concentran las jornadas de trabajo de la mayoría de los conductores. Adicionalmente, cumplen un importante papel los incentivos de parte de la empresa para trabajar, como promociones o bonos por cumplir un cierto número de viajes en un periodo de tiempo determinado.

Hay desafíos que te motivan a salir. Te entregan desafíos de 80 lucas por 100 viajes. Cosas así (hombre, grupo 4, medio).

Conviene salir cuando Uber da promociones, porque si es con tarifa normal no conviene. La tarifa normal es como cambiar plata por plata (mujer, grupo 3, medio).

Si hay dinámica, salgo; si no, no me muevo de mi casa. Hago el cálculo, si me rinde o no salir (hombre, grupo 5, alto).

Con los bonos como que te lavan la mente. Es para mantenerte en el auto; es un incentivo. Influencian con las lucas (hombre, grupo 4, medio).

De esta forma, la empresa desarrolla una estrategia que le permite contar con un mayor número de conductores en la calle, cuando lo requiere, liberándolos en aquellos momentos en que no los necesita. Un conjunto de herramientas busca dirigir las decisiones de los conductores respecto de cuándo y cuánto trabajar, lo que lleva a que, en la práctica, la flexibilidad horaria que tanto se valora, se empieza a ejercer en un marco más reducido de tiempo, que muchas veces termina tensionando el buen desarrollo de la vida social y familiar, que en teoría protege.

Yo he pasado de largo trabajando, de una noche a otra. Es muy bueno. Yo postergo eventos familiares (hombre, grupo 3, medio).

Me afecta ir a un asado con amigos o a almorzar con mi familia los sábados o domingos, porque son días buenos. Estoy con la familia, pero estoy viendo la aplicación y está todo rojo, y me gustaría estar trabajando (hombre, grupo 1, bajo).

Una desventaja es que tienes que trabajar los fines de semana, para ganar plata. Mientras todos descansan, tienes que estar trabajando (mujer, grupo 4, medio).

Si bien esto no es visto de forma problemática por parte de los conductores, se expresa en jornadas de trabajo por sobre las reguladas en el mercado formal del trabajo y en jornadas extenuantes, por ejemplo, de conducción durante toda la noche.

En suma, la jornada laboral en Uber se percibe como un campo de tensión donde, por un lado, encontramos la li-

bertad de trabajar o no y la flexibilidad que existe en lo formal para poder organizar la jornada y, por el otro, las restricciones e incentivos que limitan en la práctica dicha libertad y que redundan en jornadas extensas y dirigidas por la empresa mediante herramientas que alinean la disponibilidad de los conductores con la demanda de los pasajeros.

3. INGRESOS Y GASTOS

La forma en que son calculados los ingresos es comprendida, en palabras de los participantes, "a grandes rasgos". Esto quiere decir que identifican las variables que explican sus ingresos, como el tiempo de viaje, la distancia recorrida y la demanda de viajes, pero no tienen en general el nivel de conocimiento e información necesario para saber si les están pagando lo correcto. De hecho, en la comparación con otra aplicación de transporte como Cabify, la información que Uber entrega es más difusa. Uno de los elementos que llama la atención es el pago parcial de los peajes en autopistas interurbanas (TAG), que deben recorrerse para cumplir la tarea, donde tampoco aparece una versión clara respecto de las reglas que rigen dicho pago.

En Uber nunca me ha quedado claro cómo se calcula la tarifa (hombre, grupo 1, bajo).

En Cabify es más específico, entregan un Excel en el que sale todo detallado, pero en Uber es súper básico el balance (hombre, grupo 1, bajo).

Ellos nos pagan la tarifa base, que tiene que ver con la distancia y el tiempo. Cada una de esas variables tiene una ecuación. Distancia multiplicado por 165,0004 pesos por kilómetros. El tiempo, por 60 pesos (hombre, grupo 2, alto).

Entiendo que pagan por kilómetro y tiempo, después, un cargo por servicio y espera. Pero cómo se refleja en la plata, nunca lo tienes claro. Cambian la cantidad de plata por kilómetro, independiente de la dinámica (hombre, grupo 5, alto).

Yo he ido a un montón de capacitaciones para entender la tarifa. Mientras más carreras haces, más ganas. El promedio de hora es de 6.000 a 6.500 pesos (hombre, grupo 4, medio).

Esta falta de comprensión alcanza también a la forma en que se fija la tarifa que paga el pasajero a Uber, lo que a veces implica que el conductor es requerido por el pasajero a partir de variaciones en la misma y no cuenta con las herramientas para explicar ni responder.

Uber paga un porcentaje de los TAG. Piden que mandes fotos de los pórticos y no puedes ir manejando y tomando foto (hombre, grupo 6, bajo).

Los TAG no los pagan todos (hombre, grupo 5, alto).

Si ocupas Waze y entras a la autopista, Uber lo paga (hombre, grupo 2, alto).

Hay gente que hace el recorrido a diario, y justo ese día le salió más que lo normal, y no sé cómo explicarle por qué salió más (hombre, grupo 1, bajo).

A pesar de las dificultades para tener una comprensión detallada del cálculo de los pagos que reciben de Uber, los

conductores tienen una estimación bastante clara de sus ingresos por hora, semanal o mensualmente, y ello les permite organizarse. Cabe la salvedad de que, en algunos casos, ello estará influido por la práctica ya descrita en el punto anterior, de que muchos conductores tienen de “ponerse metas” en dinero, para determinar la cantidad de horas que trabajarán.

Gano 1.200.000 pesos al mes (hombre, grupo 5, alto).

Genero 350.000 pesos semanales. Me dedico el 100% de mi tiempo a esto. Si tomo carreras largas en las mañanas es bueno (hombre, grupo 5, alto).

Mi cuota semanal es de 350.000 pesos. Gasto 70.000 pesos en bencina, y lo otro, en TAG. Se van 250.000 pesos al bolsillo (hombre, grupo 4, medio).

Calculo que, por semana, descontando los gastos, con 40 horas, descontando los TAG y bencina, gano 250.000 pesos. A eso, hay que descontar la mantención, que es cada cierto tiempo (mujer, grupo 3, medio).

Us o como el 40% de los ingresos en gastos. Al final, es como 4.000 pesos la hora (hombre, grupo 4, medio).

En caso de discrepancias con lo pagado por Uber, los participantes manifiestan que no existe una relación simétrica al momento de discutir dichos desacuerdos. Si bien existen canales para comunicar un eventual error de cálculo, las respuestas son estandarizadas y no son claros los motivos por los cuales se acogen o rechazan sus inquietudes.

He peleado porque a veces ves el detalle y no coincide con lo que me pagaban. Pero si alegas no responden. Puedo pelear la información porque está ahí, pero no tiene un resultado (mujer, grupo 4, medio).

Uno acepta que te van a pagar una tarifa, pero de repente pagan menos y eso cambia, aleatoriamente. Si pides que revisen la tarifa, no pasa nada, no te pescan (hombre, grupo 5, alto).

Uno puede corroborar que pagaron un TAG menos. Te envían una respuesta, pero es una aspirina para el dolor de cabeza. No sabes si realmente te van a hacer el reajuste (hombre, grupo 6, bajo).

Junto con lo anterior, aspectos como la decisión de ofrecer tarifas dinámicas o del porcentaje que Uber les descuenta del costo cobrado al usuario por un viaje son decididas unilateralmente. Estas reglas son parte de un convenio que los conductores se sienten obligados a aceptar y del que no se reconocen partícipes en su definición.

La tarifa sale en el contrato, que es un documento que te muestran al principio, pero no sabría explicarla (hombre, grupo 1, bajo).

Si no estás de acuerdo en cómo se calcula, mejor dedícate a otra cosa. Hay que agachar el moño (hombre, grupo 3, medio).

Sobre los gastos, los participantes dicen tener bastante claridad. Rápidamente, son mencionadas variables como el consumo de combustible, el desgaste del automóvil y

las distintas mantenciones que deben hacerse, incluida la limpieza del auto, que es percibida como una condición necesaria, para ellos y para la empresa, para ofrecer un buen servicio. Para cubrir los gastos, no consideran contar con el apoyo de la empresa, aunque reconocen algunos beneficios. Se trata de convenios de descuentos en combustible y al obtener seguros. Sí reconocen apoyo en casos excepcionales, como cuando el auto sufre algún daño por conductas de los usuarios. El caso más mencionado refiere a usuarios que ensucian el auto durante un viaje. En esos casos, la empresa corre con los gastos de limpieza.

No hay apoyo de Uber para paliar los gastos. Hacen un reembolso de la limpieza, no más (hombre, grupo 6, bajo).

Hay un convenio con Copec, de 10 pesos de descuento, pero 500 viajes hacia arriba es de 15 pesos de descuento (hombre, grupo 2, alto).

Uber tiene un convenio con Copec, de un descuento de 10 pesos por litro de bencina (hombre, grupo 3, medio).

Gasto en mantención del auto, aceite, bencina, limpieza del auto (hombre, grupo 5, alto).

La bencina y el TAG son los dos principales costos, y también la mantención del auto que es cambiar el aceite, afinamiento, frenos. Son costos más esporádicos, pero están presentes (hombre, grupo 1, bajo).

Para cubrir los distintos gastos, la principal estrategia es asumir un cierto porcentaje de las ganancias automáticamente como costo. En algunos casos, algunos conductores descuentan y guardan esa parte de los ingresos que semanalmente reciben. Otros, cada día destinan una cantidad determinada a cubrir costos y la separan para ese fin:

Soy ordenado, anoto todos los ingresos y gastos. Guardo dos lucas diarias para el TAG (hombre, grupo 6, bajo).

Dejo 60 lucas para mí y 20, para bencina (hombre, grupo 5, alto).

Para la mantención del auto, dejo la luca diaria. Tengo un tarro para dejar mil pesos diarios, para pagar mantención. Y para pagar el TAG también tengo otro tarro (mujer, grupo 4, medio).

Un aspecto importante es la existencia de conductores que trabajan en autos que no son propios. En el estudio citado del Banco Interamericano de Desarrollo se señalaba que un 16% de los conductores de Uber en Chile lo hacen en automóviles de terceros. Entre ellos, probablemente la gran mayoría, encontramos a quienes arriendan autos para trabajar. Esta práctica es reconocida por los entrevistados como fuente de un gasto adicional, que afecta de forma importante la rentabilidad de dedicarse a esta actividad, poniendo a quienes acceden por esta vía a Uber en una situación de precariedad adicional. Uno de los entrevistados vincula dicha práctica a conductores extranjeros:

No conviene arrendar. Tendría que trabajar el doble para poder pagar el arriendo y ganar (mujer, grupo 4, medio).

Es inseguro arrendar un auto. Hay personas en lista negra (mujer, grupo 3, medio).

Si se arrienda auto, no conviene mucho trabajar, y es muy riesgoso (hombre, grupo 2, alto).

Un venezolano con auto arrendado tiene que trabajar todo el día para ganar 20 lucas (hombre, grupo 5, alto).

Por el apuro de generar ingresos, le puse aceptar y no lo leí en detalle (hombre, grupo 1, bajo).

Cada 6 meses, cambian condiciones. Si no lo aceptas, no puedes seguir trabajando (hombre, grupo 5, alto).

A veces mandan una actualización de contrato. Si no aceptas, no puedes seguir en la aplicación. Uno no lo lee (hombre, grupo 6, bajo).

Uno de los aspectos que llama la atención en el ámbito de los ingresos, es la aparición de prácticas de trabajo arraigadas en la cultura del taxista tradicional de “techo amarillo”, como la determinación de la jornada en función de metas diarias o semanales de ingresos, la separación diaria de una parte de los ingresos para cubrir determinados gastos, o el arriendo de vehículos a terceros, mediante una “entrega” diaria a cubrir. De esta forma, el “trasvasije” desde la actividad tradicional a la actividad mediada por plataformas informáticas que tiende a reemplazarla, identificado por Suso Araico (2019) también tiene una dimensión cultural, en tanto prácticas de la actividad tradicional perviven y se regeneran en la nueva modalidad. En el caso chileno, esto adquiere importancia, como veremos, en la discusión respecto del vínculo con la empresa y la laboralidad, en tanto Uber se monta sobre una actividad tradicional desarrollada de forma independiente y sin ninguna cultura ni pretensión de laboralidad o dependencia.

En suma, los participantes perciben en Uber una fuente importante de ingresos, aunque describen una asimetría relevante de información entre ellos y la empresa respecto de cómo se calculan los mismos, y en las posibilidades de solicitar revisiones a dichos cálculos. Al igual que en lo relativo a la jornada laboral, es el propio trabajador o trabajadora quien corre con los riesgos y toma las decisiones relativas a cumplir con sus expectativas de ingresos, tanto al definir cuándo y cómo trabaja, como al establecer mecanismos de control y gestión de los gastos inherentes al trabajo.

4. VÍNCULO CON LA EMPRESA

El vínculo del conductor o conductora con Uber se establece mediante la aceptación de condiciones establecidas unilateralmente por la empresa. No se advierte la existencia de un vínculo contractual, tal y como los participantes lo entienden, es decir, como un contrato formal de trabajo. En la mirada de los participantes, aceptar los “términos y condiciones” es un paso más para cumplir con el trámite necesario para incorporarse. En muchos casos, no son leídos o recordados y el sistema no le deja copia al conductor del documento. La empresa, por su parte, actualiza de forma unilateral estos “términos y condiciones”, informando a los conductores, a los que solo les cabe aceptarlos, porque es una condición necesaria para seguir trabajando.

No hay contrato. Se aceptan los términos de condiciones. Es un cuadradito que hay que pinchar, no se firma nada (hombre, grupo 4, medio).

Ahí te muestran el contrato, que tiene un par de hojas, pero no se puede descargar. Solo se ve en la aplicación. Solo pones aceptar, no es con firma (hombre, grupo 1, bajo).

En cuanto al vínculo cotidiano con la empresa, los participantes refieren un nexo que tiene dos vías. Por un lado, se debe responder a los requerimientos periódicos de la empresa, requisito para seguir conectado. Por otro, existe la posibilidad de que los conductores realicen solicitudes o requerimientos a la empresa.

Respecto a la obligación de cumplir requerimientos por parte de la empresa, esta se refiere, por ejemplo, a la solicitud periódica de tomarse una foto y enviarla inmediatamente a la empresa, para verificar que la identidad del conductor sea la registrada en la cuenta o la solicitud periódica de envío de certificado de antecedentes. En caso de no cumplir con dichas solicitudes, el conductor es desconectado de la aplicación (“bloqueado”).

La comunicación inversa, originada en requerimientos desde el conductor hacia la empresa se reconoce como rápida. Sin embargo, la satisfacción de los conductores con este aspecto no es del todo positiva debido a que dichas respuestas se reciben vía mensajes estandarizados por parte de la empresa y no siempre implican solución real a los requerimientos. En casos en que se necesiten soluciones a problemas complejos o de forma urgente, los conductores reconocen que pueden ir a las oficinas de la empresa, lugar en que “es posible hablar con alguien”. De todas formas, las decisiones se toman de forma centralizada y “desde otro lugar”, por lo que, si no responden o no están satisfechos con la respuesta, ven con dificultad la posibilidad de escalar un requerimiento o reclamo.

Piden la selfie en cualquier momento, para corroborar que eres tú el que está manejando. Y, si no la mandas, te bloquean (hombre, grupo 1, bajo).

Siempre piden el certificado de antecedentes, permiso de circulación, revisión técnica, seguro (hombre, grupo 3, medio).

Hay una nula relación con la empresa; no te dan soporte. Los correos son scripts y cuando vas a la oficina hablas con cualquiera (hombre, grupo 5, alto).

La comunicación es buena, pero muy impersonal. Son correos que vienen predeterminados, y si insistes unas 4 veces ahí te toma una persona (hombre, grupo 2, alto).

Te pueden mandar la misma respuesta 3 veces. A la 4, te ponen a una persona (hombre, grupo 2, alto).

La organización con otros conductores es vista de forma disímil, destacan los grupos creados en redes sociales y mediante el uso de canales de comunicación por voz en

la aplicación Zello,⁶ los que fueron generados por otros conductores. Esto les permite asistir en las emergencias que puedan presentarse en las calles y sentirse más seguros. Respecto de las organizaciones gremiales, la identificación es más vaga, mencionando uno de los participantes a ACUA.⁷

Estoy en Zello, para sentirme más seguro. Creo que es necesario tener un grupo. Zello es como una aplicación walkie talkie (hombre, grupo 5, alto).

Un conductor no informó su ruta; iba a La Pintana y se nos perdió. Todos los de Zello llegamos a buscarlo y lo habían asaltado. Por eso yo creo que es bueno Zello (hombre, grupo 5, alto).

Participé en Zello. Prestaban ayuda pero era molesto, hablaban mucho (hombre, grupo 2, alto).

Te sientes apoyado por un grupo que va atrás tuyo. Se han recuperado autos de colegas. Aparte, en la fiscalización se hacen reportes; uno sabe que hay que tomar algún atajo, si hay fiscalización (hombre, grupo 6, bajo).

Estoy en varios grupos en Zello. Compartimos la ubicación en el tiempo real y me siento más seguro. Participamos en el tema de la ley, votamos de acuerdo con lo que estimábamos conveniente, pedimos licencia B con categorización especial.⁸ No nos pescaron (hombre, grupo 4, medio).

ACUA es una organización gremial que está tratando de apurar el proyecto de ley⁹ (hombre, grupo 6, bajo).

Sé que hay una agrupación, no sé si de las aplicaciones o de Uber, pero sé que existe. Ha salido en los medios por la Ley Uber (hombre, grupo 1, bajo).

Considero que no es necesario organizarse. Hablan de muchas tragedias y uno sale con miedo (mujer, grupo 4, medio).

Cuando se legalice, hay que sindicalizarse (hombre, grupo 5, alto).

Respecto de la percepción subjetiva del vínculo con la empresa, existen miradas distintas respecto de considerarse o no un “trabajador” de Uber. Los participantes ocupan distintos parámetros para realizar dicha evaluación, ya sea la calidad de la comunicación, la formalidad del vínculo, la existencia de ciertas exigencias o la comparación con otros

⁶ Zello Walkie Talkie es una aplicación gratuita para descargar en teléfonos móviles, que permite generar grupos de comunicación por voz.

⁷ ACUA Chile, Asociación de Conductores de Aplicaciones. Es una asociación gremial

⁸ En Chile existen categorías distintas de licencia de conducir, en función del vehículo autorizado y de la función que se le dará. Las licencias clase B son las que permiten conducir automóviles o camionetas, para uso particular. La conducción de automóviles para cumplir labores de taxi requiere de licencia clase A1 profesional. Al desarrollarse de facto al margen de la regulación para taxis, los conductores de UBER normalmente trabajan con la licencia B.

⁹ Se refiere al proyecto de ley Boletín 11934-15 que “regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten”, actualmente en tramitación en el Senado de la República.

trabajos, que ellos desarrollan de forma paralela. Si bien es cierto, la mayoría no se siente trabajador de Uber, existe una evidente percepción de encontrarse en un territorio difícil de definir. En ese sentido, la denominación de “socio-conductor”, que utiliza Uber, y que responde al patrón que detectaba Rodríguez (2017) de reemplazar el lenguaje tradicional de la relación laboral por otro que aleje la actividad de la regulación vigente, tampoco parece definir satisfactoriamente ese vacío conceptual.

Yo trabajo en una empresa donde tengo muchas garantías y beneficios. En Uber no tenemos ninguna garantía ni beneficio; por un robo no va a llegar el Gerente de Personal para preguntarme qué me pasó (hombre, grupo 3, medio).

Sí, yo creo que somos trabajadores de Uber (hombre, grupo 4, medio).

No me gusta que me digan socio-conductor, porque de socios no tenemos nada. Son hartas horas de trabajo para que sea rentable. Es bien esclavizante (mujer, grupo 4, medio).

Uber es un proveedor. Por eso, no existe una relación laboral (hombre, grupo 6, bajo).

Es relevante destacar que, en la apreciación subjetiva de los participantes respecto de su condición laboral, los elementos de juicio no corresponden a un análisis formal jurídico de laboralidad, sino que a la calidad de la relación entre ellos y la empresa. Y, en esa mirada, los elementos de incertidumbre o de mala calidad son aquellos vinculados a la responsabilidad de la empresa hacia el conductor y no viceversa. La percepción de una relación asimétrica, donde el conductor debe cumplir con la totalidad de lo que se le requiere, mientras la empresa mantiene una responsabilidad débil hacia el conductor, está en el centro de la dificultad para definir en propiedad el tipo de relación entre trabajador y empresa.

5. EVALUACIÓN, PREMIOS Y SANCIONES

En la cadena de evaluaciones, premios y sanciones en que está inserto un conductor de Uber se expresa la relación triangular que caracteriza el modelo de trabajo de la economía de plataformas. Los tres vértices de dicha relación son la plataforma, el trabajador y el usuario. En este caso, existen un mecanismo importante de evaluación al trabajador, que se origina en el usuario del servicio, pero que se verifica sobre un sistema administrado por la plataforma y cuyas consecuencias y efectos son aplicados por la plataforma en base a sus políticas y regulaciones.

De esta forma, los participantes entienden que Uber no los evalúa, sino que lo hacen los usuarios. Son ellos quienes, mediante un sistema de ranking, verifican la calidad del servicio entregado. En casos en que sea necesario, los usuarios pueden realizar reclamos o notificar aspectos predefinidos por parte de la empresa, como la conducción, el estado general del auto, limpieza, satisfacción con la música, entre otros.

Sin embargo, como anticipamos, los efectos de dicha evaluación son resorte de Uber, que establece premios y sanciones a los conductores en base a dichas evaluaciones. Respecto de estos efectos, los conductores señalan que la capacidad de apelar ante una mala evaluación es limitada. Consideran que la razón siempre está del lado del usuario y que, por lo mismo, es necesario tomar resguardos, como notificar conductas inadecuadas antes de terminar un viaje ya que, si el reclamo es presentado antes por el usuario, pueden recibir sanciones, como descuentos o, incluso, el cierre de sus cuentas.

El pasajero, el índice de aceptación y cancelación. Esas son las tres formas en las que te evalúa Uber. Nunca te dicen qué pasa si aceptas o no al pasajero. Lo del bloqueo por aceptación no está explícito en ninguna parte (hombre, grupo 5, alto).

Yo tengo 91% de aceptación y 2% de rechazo, y he sentido un cambio; aparecen más carreras (hombre, grupo 2, alto).

Hay gente que te califica mal y la atendiste de la misma forma que a una persona de 5 estrellas. No sabes por qué te evaluó mal (mujer, grupo 3, medio).

Uno no puede contra responder las evaluaciones negativas de los pasajeros. Hay situaciones incómodas. El que alega primero, gana; no tienes cómo decir que es mentira. No tienes cómo defenderte (hombre, grupo 4, medio).

No conocemos la evaluación de los usuarios. No puedes hablar con el usuario, para saber qué pasó. Tampoco puedes hablar con Uber, para explicar qué pasó. Solo te cierran la cuenta (hombre, grupo 5, alto).

El cierre de la cuenta es un temor permanente y percibido como la máxima sanción, de parte de la empresa. Esto se debe a que implica la pérdida de su calidad de conductores de Uber y difícilmente se puede revertir. A esto se agrega la idea de que Uber toma decisiones en base a la cantidad de viajes que el conductor acepta o rechaza. Así, la libertad de tomar o no un viaje, descrita como positiva en el ámbito relativo a los motivos para trabajar en esta actividad, tiene restricciones que nacen de los efectos de dichas decisiones en las oportunidades que la plataforma le entrega al trabajador.

Existe, también, en el sentido inverso, un sistema de ranking provisto por la plataforma, en que los conductores pueden evaluar a los usuarios. Estos obtienen una calificación promedio, la que es conocida al momento de pedir un viaje o aceptar un usuario.

Podemos evaluar a los pasajeros, pero tiene consecuencias para los otros que están manejando. Es información útil para nosotros, más que tener una repercusión (hombre, grupo 5, alto).

Para Uber no tiene efecto la evaluación al pasajero. Pero para nosotros sí, porque sabemos si lo podemos tomar o no, si es un riesgo o no (hombre, grupo 6, bajo).

Respecto a la evaluación de la empresa por parte del conductor, solo se reconoce la existencia de una encuesta de satisfacción, pero los acotados márgenes de esta son per-

cibidos negativamente por los conductores. La asimetría existente en la relación descrita en el apartado anterior se expresa también en las posibilidades de los mecanismos de evaluación.

Uno puede evaluar a Uber, solo a través del "¿Qué tan satisfecho estás?", pero no estoy seguro si tiene algún efecto (hombre, grupo 6, bajo).

Preguntan "¿Cómo calificaría el servicio de la aplicación?" Entonces, son preguntas cerradas, fáciles de responder y concretas. No te preguntan respecto a las tarifas" (mujer, grupo 3, medio).

Hay otros logros en la aplicación. Hay unas medallas como "conductor prudente", "buena ruta". Eso está en el detalle de la evaluación, pero lo sigue haciendo el pasajero (hombre, grupo 1, bajo).

Entre los premios, solo se reconoce la calificación de conductor destacado, que implica un distintivo junto a su evaluación, pero se desconoce su efecto real.

Los participantes reconocen un conjunto de instituciones de evaluación y de administración de los efectos de estas evaluaciones, que pueden llegar incluso al "despido" o cierre de la cuenta, en los que claramente se encuentran en una situación de asimetría con la empresa. Esto no necesariamente es percibido como una relación laboral formal, pero sí como fuente de un conjunto de preocupaciones para el conductor o conductora, quien de esta forma está sometido a un régimen disciplinario que determina la calidad o naturaleza de su permanencia en la empresa-mercado, que constituye la plataforma.

6. SEGURIDAD LABORAL

Los riesgos percibidos por los participantes, según la importancia que se atribuye a cada uno, son robos o asaltos, la fiscalización, y accidentes de tránsito.

Respecto a los robos, se refieren especialmente al robo del automóvil. Para esto, los resguardos van desde no transitar por lugares considerados riesgosos, preferir pasajeros con buena calificación o que lleven tiempo en la aplicación e, incluso durante la noche, solo realizar viajes con usuarios que pagan con tarjeta de crédito, lo que supondría una garantía, ya que implica que están registrados todos los datos del usuario.

Frente a este riesgo, consideran que existe poco apoyo por parte de la aplicación, más allá del convenio con un seguro específico. La principal demanda es que los filtros de parte de Uber para aceptar a los usuarios sean mayores, tales como los que se les exigen a ellos para ser conductores. Por otro lado, perciben que las políticas de Uber, en orden a castigar los rechazos de viajes, van en contra de sus propias estrategias de seguridad.

Un delincuente que te quiere asaltar no va a tener registrada una tarjeta de crédito. Si uno ve que es tarjeta, los filtros de seguridad bajan: uno se relaja (hombre, grupo 6, bajo).

Rechazo a pasajeros con efectivo, porque me siento más insegura (mujer, grupo 3, medio).

Al pasajero le deberían exigir una foto, para que sea más transparente, y nosotros sentirnos más seguros (hombre, grupo 6, bajo).

El trabajo te castiga tratando de evitar esas situaciones de riesgo. Te pagan menos por cancelar (hombre, grupo 5, alto).

Lamentablemente, uno tiene prejuicios. Si uno va a una población, notas la pobreza. Es penca pensar en que si voy a buscar a alguien a una población me va a pasar algo (hombre, grupo 2, alto).

No me siento protegido por la empresa. Cualquier persona puede tener una cuenta falsa y asaltar a todos los Uber de Santiago. Pueden constantemente hacerse una cuenta falsa (hombre, grupo 1, bajo).

La fiscalización se percibe como un riesgo más frecuente. Parte importante de los participantes señalan haber sido fiscalizados en más de una oportunidad. Si bien consideran que existe respaldo de Uber frente a estos casos, ya que la empresa les reembolsa íntegramente la multa cursada, con un límite de ocasiones, resienten el impacto de tener que pagar con su dinero la alta multa, hasta esperar el reembolso y no poder trabajar durante el tiempo que el automóvil es retenido; aproximadamente, dos semanas. Algunos participantes no ven en el apoyo de Uber una forma real de respaldarlos sino, más bien, como una manera de asegurar que los conductores no se sientan amedrentados por una eventual fiscalización y para que, de ser sancionados, puedan volver pronto a las calles.

Tener las 800 lucas para recuperar el auto es peor; o sea, la fiscalización es peor (hombre, grupo 5, alto).

Pero te devuelven la plata porque, si no, no trabajaría nadie en esto. Eso es funcionalidad, no es que sean simpáticos: para ellos, es un negocio. No hay derechos laborales porque ganan más. Te pagan el parte porque, si no, nadie trabajaría (hombre, grupo 5, alto).

Andar con la silla de niños me ha servido para pasar desapercibida (mujer, grupo 3, medio).

Es por todo lo anterior que muchos participantes consideran conveniente que la ley que regula el trabajo en Uber sea promulgada lo antes posible. No les importa especialmente el contenido de la ley, más allá de las exigencias que puedan recaer en ellos sino, más bien, contar pronto con una legislación que legalice su trabajo.

Yo quiero que se legalice, no me quiero sentir perseguida (mujer, grupo 3, medio).

Me gustaría que el tema de la ley, sea como sea, saliera la ley. Porque así esto va a ser legal. El tema de la fiscalización es difícil. El parte es muy caro. Reembolsan, si te llevan el auto, pero 2 veces máximo. A la tercera cubren un 15% (hombre, grupo 2, alto).

Frente a ambos riesgos, fiscalización y asaltos, muchos conductores utilizan la comunicación entre ellos, mediante grupos, como los de la aplicación Zello, para protegerse. Sin embargo, otros sienten que estas herramientas, al basarse en compartir la ubicación y los datos de todos, los pueden exponer más.

Yo siempre invito a unirse al grupo Zello. Te entrega mayor seguridad (hombre, 33 años, grupo 5, alto).

En Zello puede haber hasta un ladrón. La ortografía deja mucho que desear, me causa desconfianza (mujer, grupo 3, medio).

Los accidentes de tránsito son percibidos como un riesgo menor, dado que no se asocian a ser conductores de Uber, sino a un riesgo al que está expuesto cualquier automovilista.

Uso el seguro de Sura. Con Sura me aseguro de que me van a pagar, en caso de que me roben o me choquen (mujer, grupo 3, medio).

Sura responde en caso de accidente con la aplicación Uber (hombre, grupo 6, bajo).

Esta consideración varía entre quienes trabajan durante la noche, ya que los riesgos de un accidente aumentarían, dada la mayor cantidad de conductores ebrios y que no respetan semáforos u otras normas del tránsito. Sobre este riesgo, no se percibe apoyo o soporte de Uber. Solo la existencia de un convenio, para obtener un seguro.

En este ámbito, es interesante destacar que los y las conductores conviven no solo con los riesgos propios de la labor, como los accidentes de tránsito o la exposición a posibles agresiones o delitos, sino que su principal riesgo nace del propio modelo de negocios de la empresa. Uber basa su modelo de negocios en Chile en operar al margen de la normativa vigente para la función de taxi pero, al mismo tiempo, transfiere los principales riesgos que nacen de esa decisión a los conductores y conductoras que han acogido su convocatoria a incorporarse a dicho modelo. Es decir, la empresa no solo descarga en los trabajadores los riesgos asociados a la rentabilidad del negocio, sino también los efectos de un diseño que ha preferido instalarse haciendo caso omiso de la legislación nacional. Paradojalmente, los conductores y conductoras que no son reconocidos como trabajadores por Uber, son la cara visible de la empresa ante las instituciones fiscalizadoras y ante los conductores de taxis, que ven en este modelo una competencia desleal y terminan siendo quienes padecen cotidianamente los efectos negativos de la forma en que la empresa decide operar en el país.

7

CONCLUSIONES

A la luz de lo señalado por los participantes, estamos ante una actividad que se constituye en una alternativa efectiva y atractiva de trabajo, especialmente, por las bajas barreras de entrada, por la posibilidad de generar ingresos suficientes, ya sea para complementar los generados en otra actividad, o bien, como fuente principal de sustento. Es una actividad valorada positivamente por quienes la realizan.

Un elemento que ayuda a la valoración de la actividad por parte de los conductores es la flexibilidad con que los mismos cuentan para definir cuándo y cuánto trabajan, estableciendo de forma autónoma sus tiempos de conexión, los viajes que toman o no y la jornada laboral que dedicarán a la actividad. Sin embargo, los conductores perciben al mismo tiempo que dicha libertad normativa se encuentra limitada de facto por algunos elementos como la necesidad de “alcanzar” el nivel de ingresos esperado, las campañas o estímulos de Uber para salir a la calle en determinados momentos, así como por los efectos de un sistema disciplinario implícito en las evaluaciones de los pasajeros y en la administración que Uber realiza de dichas evaluaciones y de los datos que recopila permanentemente de la actividad de cada conductor o conductora. Libertad absoluta en lo formal, restricciones y limitaciones en lo real.

Esta libertad formal también se expresa en un vínculo que no establece obligaciones permanentes para ambas partes, sino que conlleva un conjunto de asimetrías de información y de decisión en favor de la empresa y en detrimento del conductor, que se inician con la ausencia de un contrato y su reemplazo por un conjunto de “términos y condiciones” de adscripción obligatoria y que continúa con la unilateralidad en la fijación de las tarifas a los clientes y en la opacidad en el cálculo de dichos ingresos, culminando en la administración de un sistema disciplinario que puede llegar a terminar con el conductor o conductora fuera de la empresa-mercado que constituye Uber, mediante una decisión absolutamente unilateral por parte de la firma.

Esta asimetría se constituye en un problema efectivo, más allá de las consideraciones respecto de si la relación constituye o no una relación laboral, caracterizada por el vínculo de subordinación y dependencia. Mientras los trabajadores y trabajadoras presentan miradas y posturas diversas respecto de si considerarse trabajadores de Uber, o bien,

trabajadores independientes, existe una posición mucho más homogénea y común en orden a percibir una asimetría en la relación del conductor o conductora con la empresa, identificar las dificultades que esa asimetría conlleva y coincidir en la necesidad de establecer límites a la misma.

Uno de los elementos relevantes que nacen al amparo de dicha asimetría y en el marco de una libertad formal que enmarca un vínculo desprovisto de toda institución laboral, es la transferencia de gran parte de los riesgos del modelo de negocios de Uber al trabajador, no solo de aquellos que nacen de su viabilidad comercial o de la naturaleza propia de la actividad del transporte de pasajeros, sino que incluso de aquellos que solo tienen su origen en la definición política de la empresa de operar al margen del marco regulatorio existente.

De esta forma, Uber impone a sus conductores riesgos adicionales a los que asumían los taxistas o conductores de radiotaxis en el modelo tradicional. Si bien, estos corrían también con los riesgos propios de la viabilidad comercial y de la naturaleza de su actividad, en tanto trabajadores independientes no estaban sujetos al régimen de evaluaciones, estímulos y sanciones que administra Uber, ni debían asumir el riesgo de desempeñarse en una actividad instituida y organizada en el margen de la ley. La idea de una empresa-mercado, que se instala como un espacio franco, con normas propias y en directo roce con la norma legal, cobra a quienes deseen acogerse a su generosa sombra el precio de ser los primeros en recibir los embates de la legalidad, cuando esta pretende reconquistar el territorio perdido.

Esta transferencia de riesgos de distinto tipo motiva la suscripción de convenios con distintas empresas como Sura o Copec, que buscan mitigarlos en una mínima parte dichos riesgos, sin que por ello impliquen la cobertura total de los mismos ni la asunción de tales riesgos por parte de Uber. Los beneficios que nacen de estos convenios tienen una naturaleza similar a la de los beneficios orientados a la “fidelización” de clientes; en este caso, aplicados al conductor entendido como cliente (en la lógica del modelo industrial que extrae valor de ambos extremos de la relación, ya descrito), y no pueden entenderse como un apoyo al mismo en tanto trabajador fundamental para la empresa.

En base a lo expuesto por los conductores, una definición de política pública consiste en abordar la asimetría en la relación entre la plataforma y el conductor como una materia a regular, de forma específica e independiente, más allá de las fórmulas en que se asuman problemas como la definición de laboralidad o la integración de dichos trabajadores en un sistema de seguridad social.

De esta forma, una política pública en la materia que deje la discusión de la laboralidad a las instituciones e instrumentos que normalmente la dirimen en otros ámbitos productivos puede ser una buena alternativa, si se acompaña de una regulación específica y de aplicación universal sobre las características, límites y garantías que debe tener la relación entre las plataformas y los individuos que prestan servicios para ellas o a través de ellas, en tanto dicha relación constituye la innovación fundamental de este modelo de negocios respecto de las actividades previas que pretende reemplazar y tiene un impacto directo en la calidad de vida y bienestar de quienes son los conductores de esta nueva economía.

Santiago, enero de 2020

REFERENCIAS

Asociación de Investigadores de Mercado. (2018). *Nueva metodología de segmentación y clasificación socioeconómica*. Santiago de Chile: AIM.

Azuara, O., González, S., Keller, L. (2019). *Who drives on ride-hailing platforms in Latin America?* Washington: Inter-American Development Bank.

Canales, M. (2006). *Metodologías de Investigación Social*. Santiago de Chile: LOM.

EU-OSHA. (2017). *Protecting work ers in the online platform economy*. Luxembourg: EU-OSHA.

GFK. (2019). *Estilos de vida de los grupos socioeconómicos de Chile*. Santiago de Chile: Postal.

Huus, U., Spencer, N., Syrdal, D., & Holts, K. (2017). *Work in the european gig economy*. Brussels: FEPS UNI Europa UH.

Martín Carretero, J. (2019). *Las plataformas digitales como modelo de negocio*. En L. Fernandez, *Plataformas digitales y mercado del trabajo* (págs. 15-34). Madrid: Ministerio del Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Mella, L. (2019). *Los derechos laborales y de protección social de los prestadores de servicios mediante plataformas digitales*. En L. Rodríguez, *Plataformas digitales y mercado del trabajo* (págs. 91-124). Madrid: Ministerio de Trabajo Migraciones y Seguridad Social.

Muñoz, B. (2018). *Uber, la subordinación y las fronteras del derecho del trabajo. Algunas ideas para delimitar*. *Revista Chilena del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social* (17), 13-40.

OIT. (2016). *El empleo atípico en el mundo. Retos y perspectivas*. Ginebra: OIT.

OIT. (2017). *Informe inicial para la Comisión Mundial Sobre el Futuro del Trabajo*. Ginebra: OIT.

OIT. (2018). *Work on digital labour platforms in Ukraine*. Geneva: OIT.

OIT. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Geneva: OIT.

Rodríguez, L. (2017). *Relaciones laborales en la platform economy*. *Nueva Revista Socialista* (3 / 2017), 85-94.

Rodríguez, L. (2019). *Calificación jurídica de la relación que une a los prestadores de servicio con las plataformas digitales*. En L. Rodríguez, *Plataformas digitales y mercado del trabajo* (págs. 57-90). Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Sadin, E. (2019). *La inteligencia artificial: el superpoder del siglo XXI*. *Nueva Sociedad*(279). Obtenido de www.nuso.org

Scasserra, S. (2019). *El despotismo de los algoritmos*. *Nueva Sociedad* (279). Obtenido de www.nuso.org

Suso Araico, A. (2019). *El impacto de las plataformas digitales sobre el mercado del trabajo*. En L. Fernandez, *Plataformas digitales y mercado del trabajo* (págs. 35-56). Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

AUTORES

José Manuel Farías Pereira Sociólogo de la Universidad Alberto Hurtado, Magíster en Gestión y Políticas Públicas de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.

Felipe Ossandón Saball Profesor de Estado en Historia y Geografía de la Universidad de Santiago de Chile, Magíster en Gestión y Políticas Públicas de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.

PIE DE IMPRENTA

Fundación Friedrich Ebert en Chile
Hernando de Aguirre 1320 | Providencia | Santiago de Chile

Responsable
Simone Reperger
Representante de FES-Chile

www.fes-chile.org

Edición de contenido:
Arlette Gay
Directora de Proyectos FES-Chile

Edición de estilo:
Guillermo Riveros Álvarez

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES.

CONDUCTORES DE LA NUEVA ECONOMÍA: Reflexiones y experiencias de trabajadores y trabajadoras de Uber en Santiago de Chile



En sus diez años de existencia, la compañía Uber ha sido una de las empresas más reconocidas de la economía de plataformas, un modelo empresarial que irrumpió en la economía mundial acarreado consigo el aura de la novedad y un cortejo de reacciones de admiración, expectativas, temores y recelos acerca de su naturaleza y efectos en ámbitos como la organización industrial, el mercado, las relaciones sociales y laborales. El negocio consiste en una aplicación informática que ofrece servicios de transporte urbano a pasajeros que lo solicitan mediante una aplicación en sus teléfonos móviles, los que son provistos por personas que utilizan para ello sus vehículos particulares y a quienes se les asignan los servicios mediante una aplicación similar.



Este estudio busca aportar antecedentes y reflexiones respecto de los efectos del trabajo en la economía de plataformas, particularmente, en el ámbito de las relaciones laborales, mediante el levantamiento de información y opiniones de trabajadores que desarrollan labores de conductor para Uber en Chile, permitiendo así generar una mirada local, complementaria a los estudios existentes respecto del trabajo mediante plataformas, que también sea útil para la reflexión sobre políticas públicas al respecto.



Dentro de los principales hallazgos, destaca la positiva valoración de esta actividad por parte de quienes la realizan, principalmente porque la ven como una opción efectiva y atractiva de trabajo, con bajas barreras de entrada y con una importante flexibilidad para definir cuándo y cuánto trabajan. Sin embargo, las y los conductores también observan que esta libertad formal en realidad oculta importantes asimetrías de información y de decisión, y transferencias de riesgos, siempre a favor de Uber, con insuficientes compensaciones, que se enmarcan además en una lógica más de clientes que de trabajadores. Este aspecto podría ser muy relevante en cualquier política pública que pretenda regular esta materia.