

La producción del sujeto autónomo en las plataformas digitales de trabajo

Production of the autonomous individual on digital platforms

Karol Morales 

Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo, Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile
(karol.morales.m@gmail.com)

Recibido: 07-septiembre-2022

Aceptado: 02-enero-2023

Publicado: 15-marzo-2023

Citación recomendada: Morales, K. (2023). La producción del sujeto autónomo en las plataformas digitales de trabajo. *Psicoperspectivas*, 22(1). <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol22-issue1-fulltext-2786>

RESUMEN

El trabajo en plataformas digitales está siendo ampliamente discutido por su rol en la reorganización del trabajo. En ello cobra especial relevancia el eje de la autonomía formalmente atribuida a los trabajadores. En este estudio abordamos la producción de la autonomía en el trabajo de plataformas como estrategia de gobierno de las subjetividades, en el contexto de la precariedad estructural del mercado laboral en América Latina. Enmarcado en un estudio cualitativo y diseño de etnografía digital, se presenta un análisis de las aplicaciones destinadas a los trabajadores en dos plataformas: Uber (transporte) y Pedidos Ya (reparto) en Chile. Los resultados muestran que las aplicaciones, promueven la comprensión de sí como trabajadores libres y autorregulados a través de dos estrategias complementarias: la exaltación de la libertad y voluntad del sujeto, y el solapamiento de los controles de la plataforma. Las formas de adscripción parcial a estas nociones se relacionan intrínsecamente con las condiciones de precariedad que caracterizan el empleo formal en la experiencia de los individuos. Se discuten las implicancias para la agenda de estudio sobre la uberización del trabajo.

Palabras clave: autonomía, gubernamentalidad, plataformas digitales, subjetividad, trabajadores de plataformas

ABSTRACT

Working on digital platforms is being widely discussed due to its role in work reorganization. In this context, the axis of autonomy formally attributed to workers is particularly relevant. In this study we address the production of autonomy in working on platforms as a strategy for the governance of subjectivities, in the context of the structural precariousness of Latin America labor market. Framed in a qualitative study and a digital ethnography design, we present an analysis of applications intended for workers on two apps: Uber (ride-hailing) and Pedidos Ya (delivery) in Chile. The results show that the apps, promote the understanding of themselves as free and self-regulated workers through two complementary strategies: the exaltation of the subject's freedom and will, and the overlapping of the platform's controls. The forms of partial ascription to these notions are intrinsically related to the conditions of precariousness that characterize formal employment in the experience of individuals. We discuss implications for the agenda of study on the uberization of work.

Keywords: autonomy, digital platform, governmentality, platform workers, subjectivity

Financiamiento: Beca de Postdoctorado 74190082, Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID), Chile

Conflictos de interés: La autora declara no tener conflictos de interés.



Publicado bajo [Creative Commons Attribution International 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

La emergencia y extensión de las plataformas de trabajo está dando lugar a un amplio debate social, académico y de política pública en la materia (OIT, 2021). Las plataformas digitales (apps) de trabajo funcionan como servicios de externalización en línea, conectando las demandas de consumidores con los colaboradores contingentes que suplirán esa demanda (Drahokoupil & Fabo, 2016; Graham et al., 2017). Su valor principal radica en el potencial de las empresas y las personas para acceder más fácilmente a los trabajadores, bienes y servicios exactamente cuándo se necesitan y con bajos costos de transacción. Mientras, los proveedores del servicio son considerados trabajadores autónomos o freelance, de manera que las empresas se presentan como intermediadoras y no como empleadoras (Antunes, 2020; Drahokoupil & Fabo, 2016; Graham et al., 2017).

A pesar de esta autonomía formal atribuida a los trabajadores, la empresa mantiene un estricto control sobre la organización y la gestión de la fuerza de trabajo (Filgueiras & Antunes, 2020; Haidar, 2022). De esta manera, las plataformas agudizan tendencias de largo plazo en la reestructuración productiva (Antunes, 2020), especialmente la precarización de condiciones de trabajo y empleo (Drahokoupil & Fabo 2016; Stanford 2017) y el aumento de las asimetrías de poder entre capital y trabajo a partir de la administración algorítmica (Ivanova et al., 2018; Rosenblat, 2018), generando un proceso de precarización expulsiva (Morales & Abal, 2020).

En América Latina, al igual que en otras latitudes, los estudios que abordan este fenómeno han tendido a centrarse en la precariedad del trabajo en plataformas y en el control ejercido por las empresas mediante el uso de las tecnologías digitales, en el marco de una mirada crítica que da cuenta de la vulnerabilidad a la que son expuestos las y los trabajadores de plataformas bajo las retóricas del trabajo del futuro y la innovación (Filgueiras & Antunes, 2020; Hidalgo & Salazar, 2020).

Esta mirada ha sido especialmente relevante ante la aceleración de la expansión de esta modalidad de trabajo en el contexto de la pandemia covid-19, la que mostró la dualidad entre las oportunidades que las plataformas ofrecen como fuente de ingreso en períodos de crisis, y la severa desprotección a la que arrojan a los trabajadores (OIT, 2021). Asimismo, se ha estudiado la organización colectiva de repartidores de plataformas en reclamo por mejoras laborales (Morales Muñoz & Dinegro Martínez, 2022), que emergió con fuerza en el contexto de crisis sanitaria, como una evidencia de la mayor explotación que supone tanto la ausencia de vínculo laboral, como las formas de gestión algorítmica de la fuerza de trabajo que caracterizan este modelo (Antunes et al., en prensa¹).

A pesar de la significativa contribución de este cuerpo de literatura a la comprensión del fenómeno, hay un aspecto nuclear del modelo de plataformas de trabajo que ha sido menos abordado empíricamente: cómo las empresas promueven entre los trabajadores una comprensión de sí como autónomos o emprendedores. Este es un aspecto crucial, toda vez que permite a las empresas legitimar su modelo de negocios (Haidar, 2022).

Además, esta dimensión adquiere especial relevancia en el Sur Global, donde la sobreexplotación, la intensidad de la precariedad y la informalidad históricamente han sido más la regla que la excepción (Abilio, 2019; Antunes et al, en prensa) por lo que el trabajo de plataformas es fácilmente interpretado como una fuente más de trabajo informal, sin la carga normativa de la remercantilización que se observa en el Norte Global (Haidar, 2022). En este contexto, este artículo responde a la pregunta: ¿de qué manera las empresas de plataforma digitales, en la interacción cotidiana con los trabajadores mediante las apps, promueven una comprensión de sí como autónomos o emprendedores?

Con base en un estudio cualitativo del trabajo en plataformas de conducción y reparto a domicilio en Chile enmarcado en la etnografía digital (Markham, 2017), en este artículo presentamos un análisis gubernamental de las aplicaciones móviles de conductores de Uber y repartidores de Pedidos Ya en Chile. Se sostiene que las experiencias de autonomía y la libertad son activamente producidas por las plataformas, a partir del funcionamiento de las apps -la infraestructura tecnológica- dispuestas para los

¹ Antunes, R., Gonsales, M., & Van der Laan, M. (en prensa). Capitalismo de plataforma: Os laboratórios de experimentação e as lutas pela regulamentação do trabalho uberizado. Capítulo de libro en preparación.

trabajadores, y que éstos valoran esa flexibilidad y autonomía limitada en el marco de la precariedad generalizada del mercado laboral formal.

Este abordaje permite integrar el estudio empírico del gobierno de las subjetividades como parte de los mecanismos desplegados activa, local y cotidianamente por las plataformas -a través de sus apps- para orientar la fuerza de trabajo en una dirección convergente con su modelo (Gandini, 2018), en el marco de un contexto laboral y social específico (Haidar, 2022). Así, se discute el posicionamiento favorable de los trabajadores hacia la flexibilidad de esta modalidad de trabajo desde una perspectiva crítica, que evidencia las dimensiones socio ideológica y material en que se ancla esa evaluación.

Por lo tanto, este estudio busca realizar una contribución metodológica para el estudio de la operación de las plataformas mediante el análisis de sus infraestructuras tecnológicas -las apps-, y también conceptual, al incorporar la dimensión subjetiva de la reorganización laboral operada por las plataformas como un eje en el debate más amplio acerca de la uberización en el Sur global.

La dimensión subjetiva de la reorganización flexible del trabajo: El gobierno de la subjetividad

La reorganización productiva operada desde la década de 1970, marcada por la descentralización de la producción y la flexibilización de las relaciones laborales, ha llevado al uso masivo de formas atípicas de empleo, tales como el trabajo por proyectos, el uso de figuras extralaborales para caracterizar el vínculo, entre otras. Este proceso de transformación, que expresa la neoliberalización del trabajo y la economía (Antunes, 2020) se dirige a la totalidad de la vida social, extendiendo la forma empresa y la lógica de la competencia como modelo para el conjunto de los ámbitos de la vida, incluidas las relaciones sociales y los modos de subjetivación (Laval & Dardot, 2013). En este sentido, el neoliberalismo no es sólo un modelo económico y político, sino que debe ser entendido como una racionalidad de gobierno predominante en el capitalismo contemporáneo, en el que todas las esferas de la vida social son invadidas por los principios de inversión, competencia individual y búsqueda de rentabilidad (Laval & Dardot, 2013; Stecher, 2015).

Bajo esta racionalidad se promueve un nuevo ideal de sujeto que altera los modos de representación tradicionales del trabajador, en que las figuras del emprendedor o empresario de sí adquieren centralidad (Bröckling, 2016; Foucault, 2007). En efecto, bajo la influencia de la teoría del capital humano, el trabajador deja de ser comprendido como asalariado que arrienda su fuerza de trabajo a cambio de una contraprestación (salario) para cubrir sus necesidades y comienza a ser entendido como agente económico individual, poseedor de un capital que debe invertir y transar para obtener una renta. Ese capital es indisociable de su poseedor (Foucault, 2007). Por lo tanto, actividades como la formación profesional, las motivaciones, aptitudes, e incluso las relaciones sociales y la familia se convierten en inversiones que pueden producir renta, o bien, si no se administran correctamente, pueden provocar pérdidas de renta (Foucault, 2007; Rose, 1992). De esta manera el trabajo se convierte en un asunto estrictamente individual, en que el trabajador es el único responsable por los resultados económicos de su acción (Crespo & Serrano, 2012), quien deberá estar atento a la información del medio para monitorear y autorregular su conducta de manera de administrar y transar su capital -sus relaciones sociales, sus habilidades “blandas”, su formación, experiencia e incluso sus afectos- en diversos mercados para maximizar sus beneficios.

Este ideal de sujeto empresario de sí legitima la transferencia de riesgos de la parte empresaria hacia la parte trabajadora, responsabilizando exclusivamente al individuo por su inclusión económica y social (Crespo & Serrano, 2012). También difumina los límites clásicos entre tiempo de trabajo y no trabajo, al representar todo momento (reuniones laborales, informales o tiempo de ocio) como oportunidad de maximizar el propio capital humano (Fleming, 2017). A su vez oscurece el antagonismo entre capital y trabajo al asimilarlos, obstaculizando y resquebrajando las identidades laborales fuertemente diferenciadas en el espacio laboral, despolitizando el trabajo (Crespo & Serrano, 2012; Laval & Dardot, 2013).

La promoción de este ideal de sujeto es entendida por Michel Foucault (2007) como parte de un régimen de gobierno de la subjetividad que denomina gubernamentalidad, un modo de conducir la conducta de

los otros que apunta a que los individuos se piensen a sí mismos como libres, aun cuando los objetivos de su conducta sean predeterminados (Castro-Gómez, 2010, en Stecher, 2015).

La gubernamentalidad es un régimen de poder en que los mecanismos de regulación (el individuo actuando sobre sí) adquieren primacía sobre mecanismos de poder jurídico (prohibición o autorización de ciertas actividades) o disciplinarios (vigilancia, sanción y normas a las que los individuos deben responder). Es decir, expresa un desplazamiento desde la comprensión de las relaciones de poder como dominación hacia la noción de gobierno, entendido como la conducción de las conductas de individuos libres, capaces de elección y decisión (Stecher, 2015). En ese ejercicio, gobernar implica producir y presuponer agentes libres cuya conducta es conducida al intervenir sobre el campo posible de sus acciones (Rose, 1992).

En este marco, un análisis gubernamental exige analizar las coerciones del poder, es decir, las técnicas del poder disciplinario que mediante la vigilancia hace visibles a los individuos, establece sus rasgos singulares por la vía del examen, y los ordena, clasifica, categoriza y excluye mediante la normalización. Pero, además de ello, requiere atender de forma predominante a las técnicas de gobierno, es decir, aquellas que constituyen a los individuos como libres y les interpelan a actuar sobre sí mismos, a tomar decisiones y auto regularse para ser mejores yoes (Rose, 1992). Esto implica considerar los procedimientos mediante los cuales el sujeto es conducido a auto observarse, analizarse, descifrarse o reconocerse.

El análisis gubernamental de las plataformas digitales de trabajo

Esta perspectiva es especialmente pertinente para estudiar las plataformas digitales en cuanto se presentan como meras intermediadoras entre clientes y proveedores de servicios, y la representación del prestador de servicios como individuo libre es fundamental dentro de su modelo de negocios. En efecto, considerando que las plataformas de trabajo constituyen una evolución en los métodos de organización y gestión de la fuerza de trabajo (Haidar, 2022), que dicha gestión se realiza mediante la infraestructura digital, es decir, las aplicaciones (Gandini 2018; Veen et al., 2019) y que la promesa de las plataformas es que gracias a ello los trabajadores gozan de autonomía y flexibilidad (Garcés et al., 2021; Rosenblat, 2018) es que el análisis gubernamental se constituye en una herramienta privilegiada para estudiar los efectos de producción de sujetos inscritos en las plataformas laborales.

Hasta la fecha, parte importante de la literatura crítica del modelo de plataformas digitales se ha centrado en caracterizar las formas de organización y gestión de la fuerza de trabajo, en lo que se ha denominado administración o control algorítmico². Esta literatura ha mostrado que las empresas dirigen la acción de los trabajadores, evalúan el desempeño a través de sistemas de ranking y disciplinan mediante penalizaciones (Ivanova et al., 2020), dando cuenta de la limitada capacidad de elección real de los trabajadores y del efecto precarizador de las condiciones de trabajo (Abilio 2019; Filgueiras & Antunes, 2020). De esa forma, se ha caracterizado la dimensión coercitiva del ejercicio del poder en las plataformas.

A esta inestimable contribución, el análisis gubernamental suma el estudio de los modos de relación consigo mismo que son promovidos por las plataformas, las técnicas mediante las cuales se interpela a los sujetos a actuar sobre si mismos y autorregularse para ser mejores yoes. Esta dimensión es central para la configuración de las subjetividades de quienes prestan servicios mediante las plataformas, y, por lo tanto, es necesario estudiarla para comprender apropiadamente el impacto de la expansión de este modelo en el mundo del trabajo.

En ese análisis unidireccional (el cómo las empresas promueven una determinada comprensión de si entre los trabajadores) es imprescindible tener en cuenta que la subjetividad, como “dimensión predominante de inscripción de las disputas laborales al interior de las empresas en tiempos

² Los abordajes de la administración algorítmica son más amplios y se dirigen a caracterizar el conjunto de mecanismos desplegados como parte del modelo de administración que caracteriza a las plataformas digitales, mientras que los estudios sobre control algorítmico responden de manera más concreta a los planteamientos de la Teoría del Proceso de Trabajo.

contemporáneos” (Abal, 2014, p. 10) no se somete ni reproduce automáticamente los mandatos e interpelaciones presentes en las nuevas formas de gestión. Por el contrario, los sujetos son activos en contestar a las demandas y regulaciones del trabajo, y se apropian, modifican o resisten a ellas desde la cotidianeidad y el espacio local, y en intersección con otros marcadores identitarios (Fardella & Sisto, 2015).

Teniendo esto en consideración, en este artículo se busca responder a la pregunta ¿de qué manera las empresas de plataforma digitales, en la interacción cotidiana con los trabajadores mediante las apps, promueven una comprensión de sí como autónomos o emprendedores?

Método

Este estudio forma parte de una investigación cualitativa mayor realizada entre 2019 y 2021. En particular, se incluyen los datos producidos entre marzo de 2019 y julio de 2020, que corresponden al análisis gubernamental de dos plataformas *place-based*, categoría que refiere al trabajo por demanda que se realiza a nivel local y offline (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019) en Chile: Uber, la popular plataforma de transporte privado, y Pedidos Ya, de reparto a domicilio. Este análisis implica la identificación de técnicas disciplinarias y de gobierno, mediante las cuales las empresas estructuran el campo de posibilidades de acción susceptible de ser elegidas y realizan demandas subjetivas a los trabajadores.

Para ello, y considerando la centralidad de la infraestructura tecnológica, que según ha mostrado la investigación es el núcleo de los regímenes de control en plataformas (Gandini, 2018; Veen et al., 2019) se desarrolla una etnografía digital (Markham, 2017) de las dos plataformas referidas.

La etnografía como diseño metodológico por excelencia del trabajo de campo, incorpora múltiples técnicas de producción de información, que pueden ir desde entrevistas a observación con diversos grados de implicación, el registro en diario de campo, registros audiovisuales, entre otros (Willig, 2008). En ese marco, la etnografía digital posiciona la tecnología tan centralmente como otros elementos no humanos y humanos en la conformación de los vectores de la vida social no tecnológica, actuando a menudo de formas incrustadas e invisibles (Markham, 2017). Esta aproximación permite poner atención a las maneras en que la arquitectura de la interfaz digital (la app dispuesta para los trabajadores) predetermina, promueve o da lugar a determinadas posibilidades de acción, y moviliza posicionamientos subjetivos determinados.

Casos de estudio

Los casos fueron seleccionados por su amplia presencia en el país y por ser casos representativos de *ride hailing* y *delivery*. En el caso de Uber, la plataforma opera en Chile desde 2014, al margen de las regulaciones sectoriales, pues, aunque desde 2017 se encuentra en discusión un proyecto de ley para regular las plataformas de transporte privado, éste aun no ha sido aprobado (Boletín 11934-15, Congreso de la República). En cuanto al vínculo con los trabajadores, desde su inicio y durante la realización de esta investigación, Uber ofrecía trabajo no registrado a los conductores, quienes sólo firmaban la aceptación de Términos y Condiciones.

Según los datos publicados en 2021 (OIT, 2021), los conductores de plataforma en Chile son mayoritariamente hombres, alrededor del 50% tiene formación universitaria, ingresaron a las plataformas porque estaban desempleados y/o no encontraban alternativa laboral con mejores ingresos, ganaban más que sus pares del sector formal del taxi, y más del 40% se encontraba satisfecho con el trabajo en las apps.

En el caso de Pedidos Ya se trata de una de las principales plataformas de reparto a domicilio en Latinoamérica. A diferencia de Uber, en Pedidos Ya los repartidores son contratados como prestadores de servicios independientes. Esto implica que los trabajadores deben pagar el impuesto por la actividad y las contribuciones para un seguro de salud, de accidentes o pensiones (Ley No. 20.225, 2008). En 2019 la fórmula de pago consistía en pago fijo por pedido, con una tarifa mínima garantizada por hora en caso

de no recibir pedidos, y desde 2020 se implementó fórmula de pago variable por pedido y sin mínimo garantizado. Al igual que en otros países latinoamericanos, parte importante de los repartidores de plataformas en Chile son migrantes, con altos niveles de cualificación pero que no encuentran mejores alternativas laborales y se dedican de manera exclusiva al trabajo en plataformas (Asenjo & Coddou, 2021; Cifuentes et al., 2022). Además, según los datos de OIT (2021), aunque ganaban menos que sus pares repartidores del sector formal, más del 60% se encontraba satisfecho con el trabajo.

Recientemente, tras años de discusión legislativa reforzada en el marco de la pandemia ante la evidencia de la desprotección de esos trabajadores, entró en vigor la Ley No. 21.431 (2022) que obliga a las plataformas, tanto de transporte como de reparto, a formalizar a los trabajadores, ya sea como independientes o dependientes, otorgando protecciones laborales limitadas. Esta ley ha sido objeto de crítica académica por no resolver la calificación del vínculo, otorgar derechos difícilmente exigibles por los trabajadores y establecer una figura híbrida de trabajador independiente semi protegido según la cantidad de horas trabajadas (Leyton et al., 2022; Ugarte, 2021).

Procedimiento

La entrada al campo fue realizada entre octubre de 2018 y mayo de 2019, en que se reunió y analizó material de fuentes secundarias: periódicos, redes sociales, publicaciones académicas y legislativas, para caracterizar el trabajo en las plataformas seleccionadas en Chile, e identificar potenciales participantes. Esto permitió la identificación de seis grupos de trabajadores de plataformas en redes sociales, a los que se invitó a participar del estudio. De ellos, tres personas de diferentes colectivos (formales o informales) actuaron de porteros, participando en entrevistas, entregando contacto de otros trabajadores, permitiendo la observación participante de reuniones o grupos de WhatsApp, entre otros. Entre mayo y julio de 2019 se realizaron 27 viajes urbanos de distinta duración por la plataforma Uber, en cuatro grandes ciudades del país, donde se realizó observación participante y entrevista breve a los conductores acerca de su experiencia de trabajo. El conjunto de este material se integró al diario de campo.

Por otro lado, y de manera prioritaria para este estudio, se realizaron cuatro sesiones de descripción y análisis de las interfaces de las aplicaciones, con repartidores y conductores. Cada sesión fue individual, con una duración promedio de 90 min., y estuvo guiada por una pauta de observación. En ellas se desarrolló una revisión paso a paso de las funcionalidades y protocolos de las apps en modo conectado y desconectado. Los datos obtenidos de este procedimiento corresponden a las capturas de pantalla en cada momento, el registro en audio (y posterior transcripción) de la explicación de funcionamiento por parte de los entrevistados y notas de campo.

El conjunto de estos datos fue integrado en la descripción densa del funcionamiento de las aplicaciones, específicamente en lo referido a las acciones prescritas y demandadas a los trabajadores. A partir de este material se desarrolló un análisis gubernamental (Moisander et al., 2018) de las acciones propuestas y demandadas a los trabajadores de las plataformas, identificando tecnologías de gobierno y de poder (Foucault, 2007), que contribuyen a la producción del sujeto emprendedor o empresario de sí.

Esos datos, que constituyen el material principal del estudio de los modos en que las plataformas promueven la comprensión de sí como trabajadores autónomos o emprendedores, se complementan con 30 entrevistas en profundidad a 16 conductores y 14 repartidores, realizadas entre mayo de 2019 y julio de 2020, sobre las que se efectuó un análisis discursivo de orientación pragmática para identificar formas de adscripción a las nociones de sí como trabajador libre, autónomo, emprendedor o empresario, y su vinculación con las condiciones laborales propias del mercado de trabajo local.

Resultados

Los resultados muestran que las dos aplicaciones actúan promoviendo modos de comprensión de sí mediante dos estrategias diferenciadas y articuladas: la exaltación de la libertad y el solapamiento de los controles de la plataforma. Ambas se describen en el primer apartado, junto a las formas de apropiación de las nociones de libertad y autonomía presentes en los relatos de los entrevistados. Posteriormente,

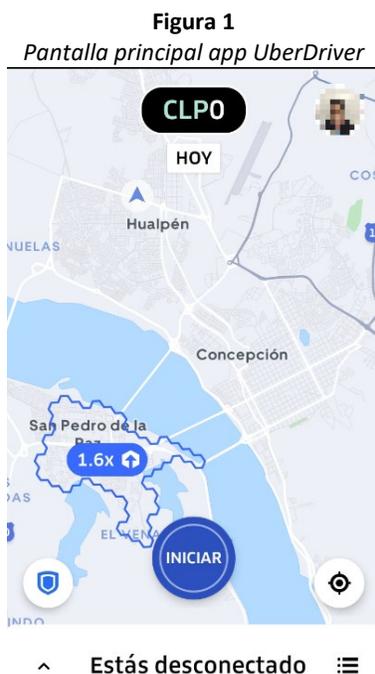
se señalan las condiciones propias de la precariedad del mercado de trabajo que facilitan las formas de adscripción (parcial) a las nociones emprendedoras de sí.

La exaltación de la libertad y la autorregulación

Una de las principales promesas de las plataformas es la libertad de trabajar cuando y cuanto se quiera. La materialidad de la aplicación provee modos específicos de concretar esas promesas.

La demanda permanente de “elegir”

Las aplicaciones despliegan diversos mecanismos que realzan la capacidad de elegir de los individuos. El caso de Uber es prototípico en aquel sentido. Los conductores tienen la atribución de “conectarse”, y “desconectarse” es decir, habilitarse/deshabilitarse para recibir solicitudes de viaje en cualquier momento y en cualquier lugar dentro de las zonas de operación de la plataforma con solo seleccionar la opción en su pantalla. Así, no basta con estar en línea en la aplicación, sino que la interfaz recuerda a los conductores que deben decidir iniciar, o no, la actividad laboral.



Fuente: Interfaz app conductor UberDriver.

El lugar destacado que la aplicación otorga al estado de “conectado” o desconectado en la interfaz del conductor (ver **Figura 1**) hace visible permanentemente la libertad de elegir, promoviéndola como un elemento central de su experiencia de trabajo. En efecto, esta es una cuestión ampliamente reconocida y valorada por los conductores, tal como lo expresa uno de ellos: “la libertad que te da este trabajo no te la da ningún otro (...) si yo quiero me desconecto y chao” (Cita 1, Ricardo, conductor, 48 años, chileno).

El mecanismo diseñado en Pedidos Ya es diferente, pero también demanda a los repartidores elegir cuando trabajar. La aplicación incluye un apartado para escoger anticipadamente franjas horarias y zonas en las que se realizará el trabajo (ver **Figura 2**).



Fuente: Interfaz app repartidor Pedidos Ya.

En ambos casos las plataformas no sólo permiten a los usuarios elegir cuando trabajar, sino que lo exigen. Es una condición para que estos sean considerados disponibles para prestar servicios. Si el trabajador no selecciona la opción “Iniciar” en Uber o no toma turnos en Pedidos Ya no tiene posibilidad de acceder al trabajo, *a pesar de estar en línea* en la aplicación. Del mismo modo, las apps requieren que los trabajadores acepten o rechacen cada solicitud de viaje o reparto que les propone antes de asignarlo.

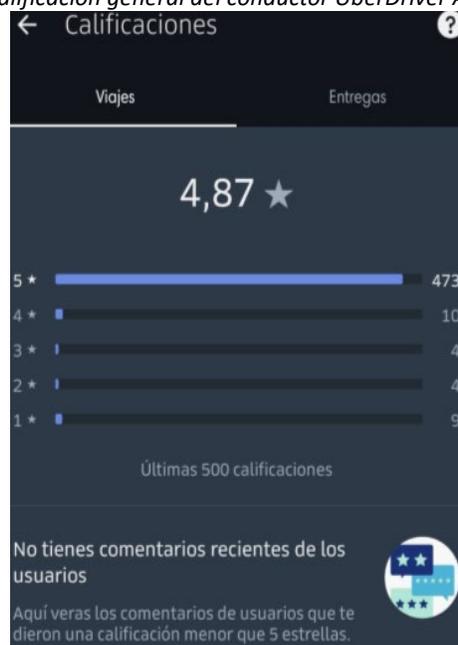
Estos mecanismos, que pueden parecer triviales, son significativos, pues actualizan permanentemente la acción de “elegir”, haciendo emerger esa atribución decisoria como un elemento fundamental con el que se comprende el trabajador de app. La investigación ha constatado reiteradamente la importancia de esta capacidad de “elegir” y autoorganizar los tiempos en la experiencia cotidiana de trabajadores de plataformas (Asenjo & Coddou, 2021; Kaine & Josserand, 2019).

La evaluación como la verdad del trabajador

Las apps vinculan la posibilidad de generar ingresos exclusivamente con la voluntad individual, materializando la retórica con que las plataformas reclutan trabajadores: “gana cuanto quieras”. El desempeño individual emerge como un factor clave en esa ecuación, a través del despliegue de sistemas de evaluación individual estrechamente vinculados con la cantidad o el acceso al trabajo.

En el caso de Uber, el rating se organiza en un sistema de calificaciones bidireccional, en que pasajero y conductor se evalúan mutuamente al finalizar el viaje, otorgándose de 1 a 5 estrellas. La calificación del conductor corresponde al promedio de las últimas 500 calificaciones recibidas por sus usuarios (ver **Figura 3**). Si la calificación es de cinco estrellas, el pasajero puede ofrecer Reconocimientos. Si es de menos de 4 estrellas o menos, debe seleccionar un comentario.

Figura 3
Calificación general del conductor UberDriver App



Fuente: Interfaz app conductor.

La calificación es una condición para solicitar o realizar un nuevo viaje. De tal manera, ambas partes se ven compelidas por la aplicación a evaluarse mutuamente. Este diseño recíproco de calificación posiciona a pasajero y conductor en una relación simétrica, en que el control de la evaluación lo tiene el sujeto que evalúa. De esta manera, la plataforma no aparece como actor que califica, sino como aquel que se limita a transmitir opiniones “genuinas” de los propios usuarios acerca de la calidad de pasajeros y conductores, generando la apariencia propia de neutralidad, y de objetividad de la información presentada en las calificaciones.

Además, que la calificación sea el promedio de las últimas 500 evaluaciones actúa como criterio de objetividad y veridicción, al minimizar el impacto de cada calificación individual dentro del cálculo total. El efecto de consenso que se genera al utilizar un alto número de casos valida la calificación como un retrato “verdadero” del desempeño del conductor. En la Cita 2 se observa cómo, incluso entre quienes tienen críticas al trabajo en plataformas y están organizados para mejorar las condiciones de trabajo, se cuela la legitimidad de las calificaciones como indicadores objetivos del desempeño, bueno o malo, de los conductores:

ojo con eso [calificaciones como producto de ultimas 500 evaluaciones] porque los conductores recién registrados durante dos meses van a ser cinco estrellas. Entonces *tú no sabes si esta persona está haciendo bien el trabajo* (Cita 2. Francisco, presidente de asociación de conductores 38 años, chileno)

El sistema de evaluación funciona de manera diferente pero análoga en Pedidos Ya (ver **Figura 4**). En ese caso la evaluación es realizada por la propia plataforma y se expresa en un puntaje, de 1 a 5, que clasifica al repartidor en un ranking grupal de acuerdo con el desempeño. Dicho ranking establece un orden de prelación para la selección del total de turnos semanales, de manera que el grupo 1 elige en primer lugar, luego el grupo 2 elige entre los restantes, luego el 3 y así sucesivamente.

Figura 4
Criterios de evaluación y ranking Pedidos Ya



Fuente: Interfaz app repartidor.

A diferencia de Uber, en que la evaluación del cliente y el alto número de inputs son centrales para formar la apariencia de objetividad y verdad de la información, en este caso el uso de criterios cuantitativos medibles, fragmentados y rastreables por el software (tales como el tiempo de conexión en alta demanda, denominado “horas especiales”) es lo que le otorga un carácter de retrato objetivo del desempeño. La objetividad percibida de esta evaluación es ejemplificada claramente en la siguiente cita:

el grupo 1 es el mejor, que viene siendo el grupo que más trabaja, que más hace pedidos, el que más tiempo le dedica a la app entonces ese grupo 1 es el que *obviamente* primero le llegan más pedidos y segundo pues tiene acceso a trabajar más horas (...) por ejemplo si yo soy del grupo 1 trabajo entre 12-13 horas (diarias), pero la app *a mí no me exige que yo las trabaje*, eso es totalmente por cuenta de nosotros porque sabemos que si trabajamos más horas más ganamos (Cita 3. Ángel, repartidor, 28 años, migrante)

En la Cita 3, mediante el uso del adverbio de modo “obviamente” se adhiere tanto a los criterios de evaluación del desempeño establecidos por la plataforma como a sus efectos sobre el trabajo. Esa vinculación entre desempeño y acceso al trabajo aparece como legítima, resultado lógico y fundado del desempeño objetivo individual.

Los sistemas de calificación operan como procedimientos de recorte al que son sometidos los trabajadores de las apps. Ese recorte está marcado por los criterios establecidos en la evaluación, que hacen visibles determinados elementos del individuo e invisibilizan otros. De esta manera, el sujeto es objetivado para sí mismo y para los otros (Foucault, 2008). En ese sentido los sistemas de evaluación emergen como un mecanismo que dice la verdad sobre sí en tanto trabajadores. Su “veracidad” contribuye a la legitimidad de la atribución de la plataforma de desconectar a quienes no cumplan estándares mínimos. En la Cita 3, la adhesión a ese recorte se observa en que no se cuestionan los criterios señalados para otorgar más pedidos a los repartidores. La definición del mérito para recibir más pedidos se alinea perfectamente con los criterios definidos por las plataformas. Asimismo, la agencia y capacidad de control de la empresa queda oscurecida en la arquitectura del sistema de calificación.

El solapamiento del control de la plataforma sobre el trabajo

En efecto, a la vez que exaltan la libertad y voluntad del trabajador, las apps oscurecen múltiples modos en que actúan como organizadoras y prescriptoras del trabajo a desarrollar por conductores y repartidores. En esta capacidad organizadora los sistemas de calificación tienen un rol no exclusivo, pero preeminente, al estar vinculados directamente con el acceso al trabajo.

Los sistemas de calificación están articulados sobre conjuntos de criterios de evaluación no propuestos por los clientes finales, sino que definidos por la propia plataforma. Estos criterios pueden variar a discreción de la empresa, tal como lo señalan en los Términos y Condiciones, y no son negociables, aun cuando puedan no corresponder con la definición de cada trabajador sobre lo que es ser “buen trabajador”.

En Pedidos Ya los criterios remiten principalmente al cumplimiento de turnos y horarios, y la puesta a disposición para prestar servicios (ver **Figura 4**). Su incumplimiento se traduce en un descenso en el ranking y, por ende, en la restricción de los turnos disponibles para trabajar. De tal modo tienen un fuerte componente prescriptivo del comportamiento de los trabajadores. Así, por ejemplo, la empresa exige a los repartidores trabajar en horarios de alta demanda (criterio “horas especiales”) y seleccionar la mayor cantidad de turnos posible (criterio “horas”) sin darles instrucciones explícitas para ello. En consecuencia, como se observa en la cita 3, la realización de los comportamientos prescritos no aparece como una imposición de la plataforma, sino como una elección de los trabajadores para maximizar la posibilidad de obtener ingresos: “*la app a mí no me obliga*”. Este efecto es particularmente problemático, toda vez que favorece que condiciones como las jornadas laborales excesivas denunciadas en diversos estudios (OIT 2021; Ugarte, 2020) sean entendidas como una expresión de libertad de autorregulación y no como una vulneración de derechos.

Así, en el sistema de calificación se manifiesta el poder disciplinario que opera haciéndose invisible y dando visibilidad a los disciplinados (Foucault, 1988/2008). A través del ranking, la plataforma normaliza, esto es: compara a los trabajadores a través de los indicadores, los diferencia a partir de los puntajes individuales obtenidos en cada criterio, jerarquiza su desempeño individual y luego lo homogeniza mediante la constitución de grupos. Finalmente excluye con el establecimiento de una línea divisoria entre una calidad de servicio aceptable o inaceptable.

Cabe destacar que además de la *adhesión parcial* a la legitimidad de la clasificación de los trabajadores según su desempeño, ejemplificada en la cita 3, crecientemente (y en vinculación con la reducción de las tarifas por servicio) se despliegan críticas al carácter coercitivo del sistema de calificación, especialmente entre quienes utilizan las plataformas como actividad principal, llegando a ser este elemento (junto a la disminución del pago por servicio) uno de los motivos de las protestas de repartidores de plataforma en Chile (Morales Muñoz & Dinegro Martínez, 2022). Esto es coherente con la desigual experiencia de trabajo según los niveles de dependencia económica hacia las plataformas reportada en otros estudios (Kaine & Josserand, 2019; Schor et al., 2020). De acuerdo con ello, quienes dependen de las plataformas para satisfacer sus necesidades básicas tienen una peor experiencia laboral que quienes las utilizan como complemento de otros ingresos principales (Schor et al., 2020).

Por su parte, en Uber la invisibilidad de los medios de coerción es mayor, a partir del uso de técnicas de vigilancias múltiples (Foucault, 2008). Es la vigilancia de los pasajeros que aplican los criterios con que se objetiva a los conductores. Y también la vigilancia directa de la aplicación, que atiende a los detalles del comportamiento de los individuos. Por ejemplo, al contabilizar cada aceptación y rechazo de viajes propuestos y definir tasas mínimas y máximas, respectivamente, las que de no cumplirse pueden dar lugar al cierre de las cuentas. Este mecanismo facilita que la pérdida del acceso al trabajo quede presentada más bien como una consecuencia directa del propio desempeño, es decir, bajo el control individual.

En coherencia, la crítica al sistema de calificación es mucho menos frecuente e intensa entre conductores, especialmente entre quienes trabajan a tiempo parcial o sólo para complementar ingresos

sí pueden haber ciertas injusticias, por ejemplo, una pasajera un poco conflictiva, me pide llevar cinco pasajeros, yo digo que no (...) Aunque yo tenga razón, si yo ya inicié el viaje, ella me puede poner una calificación mala. Entonces, claro, podría ser injusto y uno puede apelar a la aplicación, pero la calificación nunca te la van a cambiar (...) Pero en el día a día no afecta tanto, a menos que te baje mucho la calificación, porque ya mucha gente te califica mal, igual es porque algo estás haciendo mal y ahí si te pueden llegar a bloquear o te pueden llegar a amonestar ... (Cita 4. Andrés, conductor, 24 años, chileno)

Como se observa en la Cita 4, aun cuando se perciban problemas o injusticias del sistema de calificación, hay cierta conformidad con que éste refleje en un nivel aceptable el desempeño, bueno o malo, de los conductores. Esta apariencia de objetividad sitúa a las sanciones ejercidas por la empresa como “justas”.

Por su relación directa con el acceso al trabajo, la visibilidad permanente de las calificaciones en Uber y la posición en el ranking de Pedidos Ya permite y favorece el auto monitoreo de los trabajadores en su desempeño. Ellos deberán regular su propia performance para mantenerse dentro de los estándares que les permitan elegir: a) el trabajo, en Uber (resguardando el cumplimiento de una calificación mínima); o b) la cantidad de trabajo, en Pedidos Ya (manteniendo un ranking que permita elegir los turnos deseados). En otras palabras, las aplicaciones proveen de un mecanismo de auto monitoreo y autorregulación permanente, central en la constitución de sujetos empresarios de sí (Fleming, 2017; Rose, 1992). Recordatorios y mensajes emergentes que las plataformas envían a los trabajadores, tales como “Has rechazado tres viajes. Puedes desconectarte para no recibir más solicitudes” recuerdan la importancia de esa autorregulación.

De esta manera, el rendimiento objetivo y exclusivamente dependiente del trabajador, es posicionado como el único factor del que dependen los ingresos y la cantidad de trabajo a la que puede acceder mediante la aplicación. A la vez, la propia app se constituye en herramienta de automonitoreo y auto regulación.

La valoración de la libertad y autorregulación en el contexto del mercado laboral precario

En coherencia con amplia evidencia empírica disponible (Fielbaum & Tirachini, 2020; Kaine & Josserand, 2019; OIT, 2021) los trabajadores entrevistados valoran positivamente la flexibilidad y la autonomía del trabajo en apps, adhiriendo parcialmente a las nociones emprendedoras o empresarizadas de sí. Esta valoración y adhesión se produce en el contexto específico de la precariedad del mercado laboral en que se insertan, tal como se muestra a continuación.

Ser el propio jefe para escapar del maltrato y el autoritarismo

Tanto conductores como repartidores ingresan a las plataformas por considerarla una mejor alternativa laboral que otras disponibles en el mercado de trabajo (OIT, 2021). Los factores que sustentan esa evaluación son múltiples: los mejores ingresos para profesionales desempleados que se ocupan como conductores de plataforma o para personas inmigrantes cuya cualificación profesional no es reconocida en el país de destino (Asenjo & Coddou 2021; Haidar, 2022).

Pero también se trata del deseo de escapar de situaciones de maltrato o mal ambiente laboral, recogido en la idea de “se tu propio jefe”. Esto parece movilizar concepciones más amplias acerca de la libertad individual en el caso de conductores, entre quienes la fuerza de la adhesión a esta idea es mayor, tal cual lo reconoce un dirigente de una de las asociaciones de conductores de apps:

la mayoría de los que está en este rubro o no tenía trabajo o salió de un trabajo muy mal parado. Entonces [ante] cualquier pensamiento que diga de relación laboral y de que me impongan un jefe, [los conductores responden] pucha si estoy en esto es porque no quiero jefe. ¡Para qué me vas a imponer un jefe si no quiero jefe! (Cita 5. Jaime, presidente de asociación de conductores de plataforma, 36 años, chileno)

Las tradiciones autoritarias y jerárquicas en las relaciones sociales en Chile, que caracterizan sustancialmente el ámbito del trabajo (Araujo & Martucelli, 2012), contribuyen a configurar la precariedad del mercado laboral del cual los trabajadores quieren escapar. Entre repartidores, principalmente personas inmigrantes de dedicación completa o bien jóvenes con dedicación parcial a

esta actividad, la idea de no tener jefes también es valorada, pero de forma secundaria a la autoorganización de los tiempos de trabajo en función de las ganancias que se proponen obtener.

puedes trabajar bajo tu propio tiempo, o sea tú distribuyes tu tiempo y tu dedicación al trabajo, o sea tu tiempo, si lo dedicas más a conectarte a la aplicación puedes generar más ingresos, aparte no tienes jefes, tu te distribuyes a tu manera (Cita 6, Ángel, repartidor, 28 años, migrante)

Así, si bien en este grupo no se aprecia una adhesión subjetiva al yo emprendedor- empresario de sí-, sí está presente la fuerte adscripción a la autorregulación y la responsabilidad individual por la inclusión económica.

Autorregularse para responder a demandas múltiples ante la falta de apoyo institucional

Por otro lado, los problemas de salud, las responsabilidades familiares, los estudios o los imprevistos de la vida cotidiana emergen como demandas ineludibles a las que los trabajadores requieren responder personalmente. Por ello la elección de horarios de trabajo, la posibilidad siempre abierta de desconectarse (Uber) o pausar el turno (Pedidos Ya), y trabajar hasta conseguir una meta personal de ingresos son las principales ventajas y factor de adhesión al modelo de trabajo de las plataformas, tal como señalan otros estudios en Chile (Asenjo & Coddou, 2021; Cifuentes et al., 2022). Un ejemplo nos ayuda a explicar la singularidad de esta experiencia en el contexto chileno. Francisco, sociólogo, dejó su trabajo administrativo en una universidad privada cuando le diagnosticaron cáncer:

buscar el despido no me lo iban a dar, fue una renuncia. Yo necesitaba mi tiempo [para hacerse exámenes, gestionar posibilidad de tratamiento, someterse al tratamiento, etc.] y ahí es cuando decidí dedicarme por completo a las apps [como conductor] en mis tiempos de disposición (Cita 7. Francisco, sociólogo)

Un ejemplo más extendido es el de las mujeres, quienes suelen elegir las apps para trabajar en las horas en las que no realizan tareas de cuidado (OIT, 2021). Esto expresa las severas limitaciones del mercado laboral precario, también en condiciones de empleo formal, para garantizar salarios suficientes u otorgar protecciones institucionales frente a las contingencias vitales. Ante el escenario de escaso soporte institucional que caracteriza a la sociedad chilena, las personas son empujadas estructuralmente a sostenerse en su propia individualidad, a constituirse como hiper actores (Araujo & Martucelli, 2012). En ese contexto, la autorregulación de horarios y del propio desempeño para obtener metas individuales de ingresos son condiciones valoradas muy positivamente por los trabajadores de plataformas.

Estos resultados son coherentes con otros estudios que muestran que el sector de las plataformas está anidado dentro del mercado laboral más amplio y las tendencias en la disponibilidad y calidad de los empleos influyen en las experiencias de los trabajadores de plataformas (Schor et al., 2020). A la vez, son relevantes de considerar en materia de política pública pues, como ha mostrado el caso español, el intento de escapar de la precariedad puede expresarse en el rechazo de las regulaciones que afirmen el carácter dependiente del trabajo (Vieira, 2021).

Conclusiones

En este estudio aplicamos el marco de la gubernamentalidad neoliberal para explorar las técnicas mediante las cuales plataformas digitales, de reparto a domicilio y transporte privado) promueven la conformación de los trabajadores bajo figuras emprendedoras o empresarizadas de sí (Foucault, 2007). Asimismo, hemos mostrado cómo las formas de adhesión parcial a dichas nociones de sí están imbricadas en el contexto de la precariedad del mercado laboral.

El análisis de las aplicaciones Uber y Pedidos Ya ha mostrado la relevancia de dos estrategias comunes mediante las cuales se promueve la conformación de los trabajadores como sujetos autónomos, libres y autorregulados: la *exaltación de la libertad y el control por parte de los trabajadores*, y el *solapamiento de los controles de la empresa*. La operación entrelazada de ambas permite a las plataformas actuar como herramienta de automonitoreo y auto regulación.

Estos elementos activos en desplegar un poder productivo (Foucault, 2007) complementan las teorizaciones críticas acerca del trabajo en las plataformas que ponen el foco en la dimensión de los *controles solapados*. En efecto, los sistemas de calificación y la administración de la fuerza de trabajo hasta ahora han sido considerados mayoritariamente como mecanismos disciplinarios (Filgueiras & Antunes, 2020; Ivanova et al., 2018; Rosenblat, 2018), mientras que en este estudio éstos emergen también como parte de un articulado que no es solo coercitivo, sino también productivo. La distinción analítica entre técnicas disciplinarias y de gobierno utilizada (Moisander et al., 2018) nos permite mostrar que los sistemas de calificación, pese a ser considerados tecnologías de poder, actúan a la vez como tecnologías del yo, al proveer las objetivaciones con la que los trabajadores se hacen objetos visibles para sí y los otros (Foucault, 2008) y desde allí les interpelan a actuar sobre sí mismos.

Sostener que las plataformas promueven formas de comprensión de sí como sujeto autónomo, de manera diferenciada como hemos visto en los dos casos estudiados, no implica aseverar que exista autonomía real, o que el estatus jurídico como contratistas independientes sea adecuado. Por el contrario, estudios previos (Morales & Abal, 2020) y de otros investigadores como Filgueiras y Antunes (2020) y Abilio (2019) en Brasil, de Ugarte (2020) y Cifuentes et al (2022) en Chile, o de los Equipos Fairwork en distintos países, han mostrado cómo la gestión algorítmica y la negación de la relación de empleo propia del modelo de plataformas digitales propagan la precariedad del trabajo y aumentan los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores.

En cambio, la lectura sobre los mecanismos de producción de sujeto autónomo en las apps contribuye a la comprensión de los modos en que los individuos son sujetos a las figuras auto responsabilizadas y "autónomas" del sujeto productivo neoliberal, en el marco de la precariedad estructural del mercado de trabajo en América Latina (Antunes, 2020) y Chile en particular (Araujo & Martucelli, 2012). Estas interpelaciones no son directamente asumidas por los trabajadores, sino que se observa un proceso de apropiación de algunos de esos contenidos, en la medida que cobran sentido en la experiencia individual situada en el contexto laboral y social más amplio. Ante la precariedad de las protecciones y condiciones de trabajo ofrecidas por el empleo formal en el mercado laboral chileno, el esfuerzo y la capacidad individual son una condición para salir adelante y también una fuente de valía personal y de reconocimiento social (Araujo & Martucelli, 2012). Además, las nociones emprendedoras o empresarizadas de sí se alejan de las figuras de la subsistencia y ofrecen al sujeto una posición social válida y ampliamente valorada en las sociedades neoliberales (Fleming 2017; Laval & Dardot, 2010), desde la cual concebirse a sí mismos al margen de la mera vulnerabilidad. Asimismo, este artículo realiza una contribución metodológica al presentar una vía para abordar empíricamente la operación de la infraestructura tecnológica de las plataformas en la reconfiguración de las subjetividades laborales.

Finalmente, la caracterización de sólo un vector en la producción de subjetividades en las plataformas de trabajo -las interpelaciones de las propias apps- es una limitación del texto en la medida que invisibiliza otros vectores relevantes, tales como la experiencia cotidiana de desprotección o de arbitrariedad en el trabajo en plataformas (Antunes, 2020; Hidalgo & Salazar, 2020). Por ello, el artículo debe ser comprendido en el marco de una agenda de investigación más amplia, en que las narrativas empresarizadas o fuertemente individualizadas no son las únicas disponibles y presentes entre conductores y repartidores de plataforma (Asenjo & Coddou, 2021; Morales & Stecher, 2022). El conjunto de interpelaciones y narrativas deben ser integradas en análisis posteriores de las transformaciones que están teniendo lugar al alero de la uberización, y han de ser consideradas como tal en las discusiones regulatorias y de política del futuro del trabajo.

Referencias

- Abal, P. (2014). Una aproximación teórica al fundamento de las resistencias en la relación capital-trabajo. *Psicoperspectivas*, 13(2), 7-18. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol13-issue3-fulltext-387>
- Abilio, L. (2019). Uberización: De la iniciativa empresarial a la autogestión subordinada. *Psicoperspectivas*, 18(3). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue3-fulltext-1674>
- Antunes, R. (2020). *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0*. Boitempo.

- Araujo, K. & Martuccelli, D. (2012). *Desafíos comunes: Retrato de la sociedad chilena y sus individuos*. LOM Ediciones.
- Asenjo, A. & Coddou, A. (2021). *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: El caso de los repartidores en Santiago de Chile* (No. 17/2021; OIT Cono Sur / Informes Técnicos). Oficina Internacional del Trabajo.
- Bröckling, U. (2016). *The entrepreneurial self: Fabricating a new type of subject*. Sage.
- Cifuentes, L., Valenzuela, M., Morales, K., Carrasco, M., & Besoain, A. (2022). *Condiciones de seguridad, salud, trabajo y empleo en trabajadores de plataformas digitales (reparto y transporte de pasajeros)*. FLACSO Chile, Instituto de Seguridad Laboral. <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/Estudios-Condiciones-de-Seguridad-Salud-Trabajo-y-Empleo-en-Trabajadores-trabajadoras-de-plataformas-digitales.pdf>
- Crespo, E. & Serrano, A. (2012). La psicologización del trabajo: La desregulación del trabajo y el gobierno de las voluntades. *Teoría y Crítica de la Psicología*, 0(2), 33-48.
- Drahokoupil, J. & Fabo, B. (2016). The platform economy and the disruption of the employment relationship. *ETUI Research Paper - Policy Brief 5/2016*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2809517>
- Fairwork. (2022). Fairwork Brazil ratings 2021: Towards decent work in the platform economy. <https://fair.work/en/fw/homepage>
- Fardella, C. & Sisto, V. (2015). Nuevas regulaciones del trabajo docente en Chile: Discurso, subjetividad y resistencia. *Psicología & Sociedade*, 27(1), 68-79. <https://doi.org/10.1590/1807-03102015v27n1p068>
- Fielbaum, A. & Tirachini, A. (2020). The sharing economy and the job market: The case of ride-hailing drivers in Chile. *Transportation*. <https://doi.org/10.1007/s11116-020-10127-7>
- Filgueiras, V. & Antunes, R. (2020). Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. *Revista Contracampo*, 39(1). <https://doi.org/10.22409/contracampo.v39i1.38901>
- Fleming, P. (2017). The human capital hoax: Work, debt and insecurity in the era of uberization. *Organization Studies*, 38(5), 691-709. <https://doi.org/10.1177/0170840616686129>
- Foucault, M. (2007). *Nacimiento de la biopolítica: Curso en el College de France (1978-1979)*. Fondo de Cultura Económica.
- Foucault, M. (2008). *Tecnologías del yo y otros textos afines*. (M. Allende, Trad.). Paidós Ibérica.
- Galière, S. (2020). When food-delivery platform workers consent to algorithmic management: A Foucauldian perspective. *New Technology, Work and Employment*, 35(3), 357-370. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12177>
- Gandini, A. (2018). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Garcés, M., Frías, P., & Stecher, A. (2021). Sentidos del trabajo en el capitalismo de plataformas: Análisis de narrativas audiovisuales en la gig economy. *Quaderns de Psicologia*, 23(2). <https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1607>
- Graham, M., Hjorth, I. & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: Impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Haidar, J. (2022). The multidimensional configuration of platform work: A mixed-methods analysis of the Argentinian case. *Economic and Industrial Democracy*. <https://doi.org/10.1177/0143831X221099663>
- Hidalgo, K. & Salazar, C. (Eds.; 2020). *Precarización laboral en plataformas digitales: Una lectura desde América Latina*. Friedrich Ebert Stiftung Ecuador ILDIS.
- Howcroft, D. & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A typology of crowdwork platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21-38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E., & Degner, A. (2018). The app as a boss? Control and autonomy in application-based management. *Arbeit|Grenze|Fluss - Work in Progress Interdisziplinärer Arbeitsforschung*. <https://doi.org/10.11584/arbeit-grenze-fluss.2>
- Kaine, S. & Josserand, E. (2019). The organisation and experience of work in the gig economy. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 479-501. <https://doi.org/10.1177/0022185619865480>
- Laval, C. & Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo: Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. GEDISA.
- Ley No. 20.225 (Chile; 2008, 11-mar). Establece reforma previsional. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social. <https://bcn.cl/305pi>
- Ley No. 21.431 (Chile, 2022, 11-mar). Modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. <https://bcn.cl/2ybha>

- Markham, A. (2017). Ethnography in the digital internet era: From fields to flows, descriptions to interventions. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Sage handbook of qualitative research* (pp. 650-688). SAGE.
- Moisander, J., Groß, C., & Eräranta, K. (2018). Mechanisms of biopower and neoliberal governmentality in precarious work: Mobilizing the dependent self-employed as independent business owners. *Human Relations*, 71(3), 375-398. <https://doi.org/10.1177/0018726717718918>
- Morales, K. & Abal, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol19-Issue1-fulltext-1680>
- Morales, K. & Dinegro, A. (2022). Self-Organization Among Delivery Platforms Workers in Neoliberal Latin American Countries. The Cases of Peru and Chile. *Journal of Labor and Society, online first*, 1-30. <https://doi.org/10.1163/24714607-bja10022>
- Morales, K. & Stecher, A. (2022). Platform capitalism and neo-normative control: "Autonomy" as a digital platform control strategy in neoliberal Chile. *New Technology, Work and Employment*. Early view. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12258>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021). *El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo. https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/08/wcms_794492.pdf
- Rose, N. (1992). Governing the enterprising self. In P. Heelas & P. Morris (Eds.), *The values of the enterprise culture: The moral debate*. Routledge.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Schor, J., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Ladegaard, I., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49, 833-861. <https://doi.org/10.1007/s11186-020-09408-y>
- Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382-401. <https://doi.org/10.1177/1035304617724303>
- Stecher, A. (2015). La empresa flexible como dispositivo de gobierno: Aportes de la analítica de la gubernamentalidad al estudio de las subjetividades laborales en América Latina. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1779-1794. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-5.efdg>
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2019). Platform-capital's 'app-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia. *Work, Employment and Society*, 34(3). <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>
- Vieira, T. (2021). The unbearable precarity of pursuing freedom: A critical overview of the Spanish Sí soy autónomo movement. *Sociological Research Online*. <https://doi.org/10.1177/13607804211040090>
- Willig, C. (2008). *Introducing qualitative research in Psychology*. Mc Graw Hill.