

Organización, conflicto y resistencias en el trabajo de los conductores de Uber en la Ciudad de México (avance de investigación)

Organization, conflict and resistances in the work of Uber drivers in Mexico City (research advance)

Eduardo Vargas Escobar¹

Resumen: El presente texto resume el desarrollo actual del proyecto de investigación “Organización, conflicto y resistencias en el trabajo de los conductores de Uber en la Ciudad de México”. Primero repasamos la transformación del planteamiento del problema como consecuencia de la reflexión teórica y el trabajo de campo exploratorio. En segundo lugar, definimos nuestra perspectiva teórica y los conceptos ordenadores articulados en torno al concepto de trabajo no clásico. Después, delineamos la propuesta metodológica del configuracionismo latinoamericano como articulación de estructuras, subjetividades y acciones en distintos niveles de realidad y, finalmente, presentamos algunos hallazgos iniciales de la investigación.

Abstract: This text summarizes the current development of the research project "Organization, conflict and resistances in the work of Uber drivers in Mexico City". First, we review the transformation of the problem approach as a result of theoretical reflection and exploratory field work. Secondly, we define our theoretical perspective and the main concepts articulated around the concept of non-classical work. Next, we delineate the methodological proposal of Latin American configurationism as an articulation of structures, subjectivities and actions at different levels of reality and, finally, we present some initial findings of the investigation.

Palabras clave: organización; conflicto; resistencias; trabajo; Uber.

1. Introducción

La ponencia que presentamos incluye los avances del proyecto de investigación de maestría titulado “Organización, conflicto y resistencias en el trabajo de los conductores de Uber en la Ciudad de México” que hemos desarrollado dentro del Posgrado en Estudios Sociales, línea de

¹ Licenciado en Ciencia Política y Administración Pública por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México. Estudiante de maestría del Posgrado en Estudios Sociales, línea de concentración en Estudios Laborales, de la Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa. Líneas de investigación: proceso de trabajo, conflictos y resistencias, organización de los trabajadores.

concentración en Estudios Laborales de la Universidad Autónoma Metropolitana – Iztapalapa. El problema de investigación ha sufrido algunos cambios a lo largo de un año y medio de trabajo por lo que más que tratarse de avances incrementales, lo que pretendemos reflejar son los cambios y nuevas articulaciones conceptuales producto de la indagación teórica y los primeros indicios del trabajo de campo.

La estructura del documento será la siguiente: en el apartado 2 repasaremos los ajustes hechos al proyecto inicial a partir del trabajo de campo, así como la formulación final del problema de investigación. Posteriormente, en el apartado 3 presentaremos nuestra perspectiva teórica mientras que en el apartado 4 haremos lo propio con la perspectiva metodológica. Finalmente, en el apartado 5, presentaremos algunos hallazgos iniciales como resultado del trabajo de campo.

2. Planteamiento del problema de investigación

A lo largo de todo el año 2016 nos hicimos una pregunta general ¿Por qué algunos socios y conductores¹ de Uber se movilizaron y organizaron para protestar contra las medidas tomadas por la empresa en enero y julio de 2016 si la empresa no los considera como sus trabajadores ni ellos se consideran así? (Chávez, 2016; Ruiz & Villalobos, 2016; Unión de socios y choferes de Uber México, 2016). Aunque la movilización y organización de los socios y conductores no trascendió ni revirtió las decisiones de la empresa, esos periodos de agitación revelaron públicamente la existencia de inconformidades que hasta esos momentos no se habían expresado.

Además, esto nos hizo pensar en la posibilidad de que los socios y conductores pudieran construir una identidad y una voluntad colectivas capaces de detonar la movilización aun cuando no necesariamente se conocen cara a cara y tampoco existe una relación contractual amparada por el derecho laboral entre estos y la compañía. El otro asunto que nos ocupó desde el principio fue la posibilidad de abordar el trabajo de los socios y conductores desde la perspectiva del trabajo no clásico. Así, el trabajo, la identidad, la organización y la acción colectiva de los conductores de Uber en la Ciudad de México fue el primer objeto de estudio que presentamos para la realización de nuestro proyecto.

A medida que avanzamos en la exploración del objeto de estudio desde ese primer acercamiento nos dimos cuenta de que la atención en las movilizaciones de enero y julio de 2016

nos hacía perder de vista otros posibles espacios de organización, conflicto y resistencia en la actividad cotidiana de los socios y conductores; espacios quizá más anónimos, pero no por ello menos importantes: nos referimos a lo que ocurre cotidianamente en las relaciones laborales y el proceso de trabajo marcados por dinámicas de cooperación-conflicto en la disputa por el control de ese proceso de trabajo.

De esta manera, la pregunta inicial (¿Por qué algunos socios y conductores de Uber se movilizaron y organizaron para protestar contra las medidas tomadas por la empresa en enero y julio de 2016 si la empresa no los considera como sus trabajadores ni ellos se consideran así?) se reformuló en julio de 2017 para quedar en los siguientes términos: ¿qué resistencias individuales y/o colectivas se expresan en la actividad cotidiana de los socios y conductores de Uber en la Ciudad de México y cómo podemos comprender su emergencia? Sin perder la atención en el trabajo de los socios y conductores de Uber como un trabajo no clásico, cambiamos nuestro foco de atención de las relaciones y el conflicto a nivel de empresa por las relaciones y el conflicto a nivel del trabajo cotidiano. Los conceptos ordenadores que guiaron nuestro acercamiento exploratorio al trabajo de campo fueron los de trabajo no clásico, proceso de trabajo, configuración sociotécnica, control ampliado, relación laboral ampliada, identidad, experiencia, conflicto y resistencias.

Finalmente, el trabajo de campo arrojó luz sobre algunos aspectos que no habíamos considerado hasta entonces. Este asunto se explica con detalle en el apartado 5 de esta ponencia, sin embargo, podemos señalar que incorporamos nuevos conceptos y delimitamos a nuestros sujetos de estudio. Tras esta fase, volvimos a la reflexión para definir el planteamiento final de la investigación.

Partimos de que el trabajo puede ser un eje articulador de identidades, relaciones sociales, acciones colectivas y proyectos de cambio social. De entrada, a partir del trabajo como actividad se articulan relaciones laborales no reducidas a la forma de una relación contractual de asalaramiento (De la Garza Toledo, 2010, p. 134). Estas relaciones laborales situadas en el capitalismo son fuente de conflicto pues existen distintos intereses, prácticas y formas de dar sentido que entran en confrontación (Hyman, 1981). A nivel de la producción, las relaciones laborales se articulan en torno a un proceso de trabajo (Marx & Engels, 2007) con una configuración sociotécnica específica (De la Garza Toledo, 2010, p. 139) y donde el trabajo debe

ser controlado para convertirse en trabajo productivo.

El control puede ser impuesto (Braverman, 1976), pero también negociado y ejercido de múltiples formas aunque no sin resistencias que pueden presentarse como prácticas o como formas de dar sentido que no siempre son públicas, organizadas y con un proyecto de transformación implicado sino que también pueden ser ocultas, desarticuladas, defensivas o solidarias sin que impliquen en el momento un desafío al *status quo* (Scott, 2004).

Los trabajadores pueden conformar organizaciones para hacer frente a las relaciones laborales conflictivas y al control sobre su trabajo. Estas organizaciones no se reducen a la forma sindical ni son obligatoriamente portadoras de proyectos de cambio porque pueden surgir como respuesta para superar situaciones difíciles vividas en el trabajo o para crear espacios autónomos que mejoren la vida de los trabajadores (Cumbers, Helms, & Swanson, 2010) y no necesariamente requieren de las relaciones cara a cara para constituirse y funcionar tal y como lo hacen las comunidades virtuales de programadores de software (De la Garza Toledo, 2011b, p. 325).

Entendemos las relaciones laborales en sentido ampliado, es decir, que se trata de relaciones establecidas a partir del trabajo definido como interacción social entre sujetos que participan interesada o circunstancialmente en el proceso productivo (De la Garza Toledo, 2010). Esto incluye en un inicio a los trabajadores, al empleador y al cliente, pero también puede implicar a los sujetos que ocupan el espacio público y que impactan el desempeño de la actividad de los conductores. Dichos sujetos laborales pueden ser tan heterogéneos que antes de relacionarse en el trabajo no comparten nada. Sin embargo, a partir del trabajo pueden surgir elementos de identificación entre los propios sujetos como un problema, un amigo o enemigo, un espacio social, un conflicto, en torno a la propia actividad de trabajar o en torno al producto.

Lo semejante entre los trabajadores puede potenciarse para superar la heterogeneidad en tanto que los sujetos comparten experiencias entendidas como la relación sujeto-objeto o la praxis del mundo (E. P. Thompson, 1989). De esta forma, presiones estructurales semejantes del proceso productivo y de otros niveles de realidad operan de manera concreta e histórica en los sujetos, aunque no por ello se trata de experiencias atomizadas, sino que los sujetos son capaces de identificar lo común entre ellos ya sea en forma de prácticas o de formas de dar sentido a la situación concreta, sean estas públicas u ocultas, para el presente o el futuro.

Todos los supuestos señalados hasta ahora se articulan en torno a la perspectiva del trabajo no clásico; esto implica considerar lo siguiente para el caso de los conductores de Uber en la Ciudad de México (De la Garza Toledo, 2011b, pp. 305–334):

- 1) Que el producto puede ser material o inmaterial, objetivado o subjetivado.
- 2) Al tratarse de la producción de un servicio, el cliente participa en su producción. Sin cliente no hay producto y este no puede almacenarse, debe ser consumido al momento de producirse.
- 3) El servicio requiere del uso o apropiación del espacio público, con alternancia de periodos en espacios fijos y otros móviles.
- 4) La expansión del concepto de control que puede ser ejercido también por el cliente, agentes de la autoridad estatal o por miembros de la comunidad de trabajo.
- 5) La regulación del trabajo puede ser la regulación pública o las normas que fije una compañía. Sin embargo, también entran en juego las regulaciones informales que operan en las interacciones entre los trabajadores y los clientes o entre los trabajadores y otros sujetos en el espacio público. Incluso, si existen organizaciones de trabajadores, estas pueden definir nuevas regulaciones para la forma en que se produce el servicio.
- 6) La identidad entre los trabajadores no solo surge en torno a su actividad productiva y a su producto sino en torno a los agravios recibidos o a las respuestas que dan y a la forma en que resisten los problemas cotidianos. La identidad tampoco requeriría del cara a cara para articularse.
- 7) La conformación de organizaciones entre trabajadores no clásicos puede detonarse a partir de las luchas por el espacio de trabajo

Nuestro problema de investigación es entonces definir cuáles son los factores estructurales, subjetivos e interaccionales pertinentes para comprender la conformación de las organizaciones, los conflictos y las resistencias de los conductores de Uber en la Ciudad de México. Definimos al conductor de Uber como el sujeto que conduce un auto para transportar pasajeros utilizando la plataforma de Uber a cambio de un pago. Su posición en las relaciones laborales en sentido ampliado implica que establece relaciones e interacciones asimétricas con

otros sujetos que buscan controlar la forma en que se produce el servicio. Además de limitarse a la ciudad de México, nuestro problema se acota a los conductores de la modalidad Uber X que obtienen un ingreso a partir de su trabajo como conductor, sean o no propietarios del auto, y no por la renta de un auto que será trabajado por un tercero.

La relevancia teórica de nuestro problema de investigación sale a la luz si: 1) se confronta con las tesis del fin del trabajo como eje articulador de relaciones sociales, conformación de identidades, sujetos y proyectos (De la Garza Toledo, 2010, p. 123); y 2) pensamos que el trabajo de los conductores implica que no comparten un espacio físico como una fábrica, no conocen a la inmensa mayoría de quienes desempeñan la misma actividad y que no son reconocidos como trabajadores por la compañía. A la preocupación empírica sobre el caso de los conductores de Uber en la CDMX se suma entonces otra de carácter teórico: ¿será posible que el trabajo sea un eje que articule relaciones sociales, identidades, sujetos y proyectos aún en la era de la llamada *Uberización*?

3. Perspectiva teórica

Nuestro supuesto central es que el trabajo puede ser un eje articulador de identidades, relaciones sociales, acciones colectivas y proyectos de cambio social. En torno a este supuesto se articulan otros que fueron desarrollados en el apartado anterior. Dichos supuestos provienen de discusiones teóricas específicas que repasaremos a continuación y que nos proveen de algunos conceptos ordenadores.

a) Trabajo no clásico

¿La actividad que realizan los conductores ¿es trabajo?, ¿ellos son trabajadores? De ser así, ¿de qué clase de trabajo estamos hablando? Para ordenar la realidad nos valemos del concepto de trabajo y más específicamente, el de trabajo no clásico. Por trabajo entendemos toda actividad humana encaminada a producir bienes o servicios para satisfacer necesidades humanas transformando un objeto de trabajo, utilizando medios de producción, puestos en operación a través del trabajo visto como interacción de los hombres – trabajadores – con los dos primeros y entre sí (De la Garza Toledo, 2011b).

Por su parte, el trabajo no clásico es “[...] el trabajo que implica al cliente en el proceso

productivo o circulatorio y que Marx llamaba producción inmaterial, al trabajo en el que lo principal que se produce son interacciones –cuidado de bebés o de enfermos- o principalmente la producción de signos –software, música, TV.” (De la Garza Toledo, 2017, pp. 68–69). En la producción inmaterial se compactan las fases de producción, circulación y consumo.

Quienes conducen un auto registrado en Uber realizan una actividad que genera un producto que no puede almacenarse, sino que tiene que ser consumido en el momento por el cliente (un viaje), con ciertos medios de producción (el auto, el teléfono móvil, la aplicación), sin una relación contractual amparada por el derecho del trabajo (contrato comercial entre Uber y el conductor). Esta actividad atiende las necesidades de la población que requiere transportarse y puede cumplir con las condiciones para solicitar este tipo de servicio (tener un medio de pago aceptado, un teléfono móvil con conexión a internet y la capacidad de utilizar la plataforma). Desde la definición que planteamos sobre el trabajo no clásico, son trabajadores quienes conducen un auto registrado en Uber, sean o no propietarios del auto.

De entre los tipos de trabajos no clásicos, el que nos ocupa es requiere de la participación del cliente para que este reciba el servicio ya sea que este trabaje en la producción (por ejemplo, solicitar el viaje) como que consuma el producto en el mismo momento que se produce (sin cliente, no hay viaje) pero donde lo que se vende no es la interacción misma (el cliente no paga por la interacción aunque esta se da) (De la Garza Toledo, 2017, s/f, p. 69) y que además se realiza dentro de un auto que se desplaza por el espacio público (De la Garza Toledo, 2011b, p. 311).

b) Relación laboral ampliada

Las relaciones que se articulan entre los conductores de Uber en la Ciudad de México, la compañía, los clientes, además de otros sujetos involucrados interesada o desinteresadamente en el proceso productivo, pueden ser pensadas como relaciones laborales en sentido ampliado, tanto desde la discusión teórica de los trabajos no clásicos como desde el debate del “oscurecimiento de las relaciones laborales” en tanto relaciones contractuales amparadas por el derecho del trabajo. Para conectar ambos planos de discusión pensamos en el concepto de relaciones laborales ampliadas como “[...] las relaciones que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en este y que influyen en el desempeño

laboral.” (De la Garza Toledo, 2010, p. 134).

La relación laboral ampliada no se reduce a la forma contractual del trabajo capitalista asalariado sino que se concibe como interacción social “[...] con sus atributos de práctica e intercambio de significados dentro de determinadas estructuras, los actores a considerar no tendrán que ser solamente los que contratan fuerza de trabajo y quienes son contratados, dependiendo del tipo de trabajo pueden ser actores muy diversos no necesariamente interesados en la producción de un bien o un servicio determinado como la venta ambulante” (De la Garza Toledo, 2010, p. 134). Lo anterior no demerita que abordemos los debates, por un lado, sobre la inclusión en el derecho del trabajo de nuevas figuras que contemplen estas relaciones a partir del trabajo, figuras que escapan de la definición clásica del contrato entre patrón y trabajador subordinado y remunerado (OIT, 2016; Todolí-Signes, 2015a) y, por otro, sobre el uso de las disposiciones ya existentes para discutir si los conductores de Uber son o no trabajadores de la compañía (Ross, 2015).

Lo dicho hasta ahora representa un primer cuestionamiento al argumento de que la compañía se limita a alquilar la plataforma tecnológica puesto que interviene para modificar las dinámicas laborales de los conductores, gestionar al personal, evaluar el desempeño y sancionar las conductas inapropiadas. En particular, pondremos atención en las relaciones entre la compañía y los conductores por ser el ámbito del debate sobre las “zonas oscuras” o “zonas grises” de las relaciones laborales (OIT, 2016), zonas grises de asalaramiento (De la Garza Toledo, 2012b) o como parte de la discusión de la “huida del derecho del trabajo” (Todolí-Signes, 2015a) que para algunos significa la emergencia del “trabajador autónomo” (Hall & Krueger, 2015; Penn & Wihbey, 2016; Todolí-Signes, 2015a, 2015b).

Por último, no hay que perder de vista que el trabajo de los conductores se realiza en el espacio público, la mayor parte del tiempo en movimiento, aunque con la posibilidad de algunos periodos de permanencia en un lugar fijo (De la Garza Toledo, 2011b, p. 314). En estos espacios el conductor puede relacionarse con otros conductores de Uber, otros conductores que circulen por la ciudad (de transporte público, taxistas, autos particulares), agentes de instituciones públicas, y peatones. Mirar las relaciones laborales en un sentido ampliado nos obliga a indagar la forma en que los conductores se relacionan con estos otros sujetos, los conflictos que surgen en esas relaciones, las dinámicas de cooperación, negociación o imposición que surgen en ellas, y

las prácticas y formas de dar sentido que expresan las resistencias de los conductores.

c) Proceso de trabajo

La actividad realizada por los conductores de Uber, por un lado, y por el cliente, en el otro, implica un proceso de trabajo. Para Marx, el proceso de trabajo implica una relación de transformación recíproca entre el hombre y la naturaleza que culmina con un producto que existe como concepción (previa al proceso de trabajo) y como ejecución (resultado del proceso). Los componentes de ese proceso de trabajo (de manera abstracta) son el trabajo mismo, el objeto de trabajo y los medios de producción (De la Garza Toledo, 2011a; Marx & Engels, 2007, p. 226; Warhurst, Thompson, & Nickson, 2009). Es también una actividad orientada a un fin, es decir, a la producción de valores de uso efectivos por medio del trabajo vivo (Marx & Engels, 2007, pp. 222–223).

En el caso que nos ocupa, la “producción de viajes” no se realiza con cualquier medio ni, de cualquier forma, sino que hay algunas disposiciones específicas de con qué y cómo debe realizarse. En tanto trabajo no clásico, la actividad de los socios y conductores no se definiría solo por la gerencia sino también por otros sujetos involucrados en la producción como el cliente. Una cosa es la forma en que se concibe el proceso para llegar al producto final y otra la que finalmente se ejecuta. De esta manera, la actividad realizada por los socios y conductores de Uber, por un lado, y por el cliente, en el otro, implica un proceso de trabajo entendido como “[...] la transformación concreta de un objeto concreto por una mano de obra con medios concretos de producción [...]” (De la Garza Toledo, 2011a, p. 5). Además, como señala Thompson, la preocupación por el proceso de trabajo implica enfatizar el carácter social y conflictivo de las relaciones de trabajo (P. Thompson, 1989).

Por otro lado, un determinado proceso de trabajo es históricamente situado, en el caso de los conductores de Uber en la Ciudad de México parece que la tecnología es parte central de la producción del servicio. Así como en la realidad descrita por E.P Thompson en la Inglaterra de la revolución industrial, parece que nuevos esquemas de unidades de producción aparentemente fragmentados y dispersos y de sistemas de “*putting-out*” se interconectan en tiempo real por encima de las barreras espaciales o temporales para asegurar la producción de bienes o servicios en “*fabricas virtuales*” donde los trabajadores no se conocen cara a cara y donde la relación entre

la compañía y los trabajadores no implica una estructura burocrática (Smith, 2015).

En cualquier caso, el proceso de trabajo implica que la producción se articula de cierta manera y no al azar. Así, primero necesitamos preguntarnos por cómo se articula configuración sociotécnica del proceso de trabajo, no desde un punto de vista determinista sino abierto; en segundo lugar, ese proceso de trabajo implica una disputa por el control del proceso de trabajo.

d) Configuración sociotécnica

En el proceso de trabajo, nos interesa la configuración sociotécnica compuesta por “[...] el nivel tecnológico, la forma de gestión de la mano de obra y de organización del trabajo, el tipo de relaciones laborales, cierto perfil de la mano de obra y culturas del trabajo, gerenciales y empresariales, con posibles contradicciones estructurales entre sus partes y con relaciones duras y laxas entre estas” (De la Garza Toledo, 2010, p. 139).

La configuración sociotécnica es una estructura a nivel de piso de trabajo o de actividad concreta, es decir, relacionada con la actividad cotidiana de los socios y conductores que es trasladar personas, alimentos o mercancías de un punto a otro de la ciudad en las condiciones que surgen de la imposición-negociación entre lo que quiere la empresa, lo que demanda el cliente, y las que finalmente ofrece el conductor.

Cuestionamos que la tecnología ocupe *a priori* un lugar central en la configuración sociotécnica del proceso de trabajo. Incluso la propia compañía se presenta como una compañía proveedora de una plataforma tecnológica y como estandarte de la “cuarta revolución tecnológica” vista esta como un potenciamiento de la informatización en términos de velocidad (tiempo real), alcance (cualquier actividad productiva y cualquier lugar geográfico) y al impacto de este cambio en los sistemas de producción gerenciales y gubernamentales. Para sus promotores, la clave de esta cuarta revolución es la creación de plataformas tecnológicas informatizadas que articulen la oferta y la demanda de productos o servicios; a esto también se le ha llamado “*sharing economy*”, “*on demand economy*” y hasta “*uber economy*” (Schwab, 2016) (Todolí-Signes, 2015a).

Sin embargo, la utilización del concepto de configuración sociotécnica plantea de entrada el cuestionamiento a la centralidad de la tecnología pues abre la puerta a arreglos no deterministas. En específico, la pregunta es ¿cuál es el arreglo de condiciones que caracteriza el

proceso de trabajo de Uber en la Ciudad de México? ¿hay especificidades en esta configuración que la distinguen de otras ciudades del país o del mundo donde Uber tiene presencia?

e) Control ampliado

La relación entre proceso de valorización y proceso de trabajo está marcada por un imperativo de control (Smith, 2015) que es subyace a la necesidad de dominación del capital sobre el trabajo en una relación de fuerzas que tiene lugar en el proceso de trabajo (De la Garza Toledo, 2011a). El control, en su definición básica, es la imposición de una manera precisa en la que debe ser ejecutado el trabajo (Braverman, 1976); esta forma precisa de hacer el trabajo incluiría tanto los aspectos objetivos (operación de la aplicación informatizada y del vehículo), como los subjetivos (los aspectos emocionales, estéticos, valorativos de la interacción). En los trabajos no clásicos (trabajos no necesariamente asalariados, marcados por la compactación de las fases de producción, circulación y consumo, además de la presencia del cliente), podría haber control por el cliente, los ciudadanos, los agentes de la autoridad estatal, los líderes gremiales, la comunidad de trabajo, por partidos políticos; lo anterior no excluye el control clásico sobre el trabajo ejercido por la gerencia (De la Garza Toledo, 2011b).

¿De qué maneras se ejerce el control en el proceso de trabajo? Para lograr la cooperación de los trabajadores, la gerencia y otros sujetos involucrados en el proceso productivo pueden utilizar distintas formas de control como el subjetivo (conformación de subjetividades e identidades a partir de la interiorización de la cultura empresarial), burocrático (estandarización de las experiencias de interacción con el cliente), directo (a través de un supervisor o capataz), técnico (a través de hardware y software que permite el monitoreo de la actividad en tiempo real) (Montarcé, 2014) o el autocontrol que los trabajadores ejercen sobre si mismos (Smith, 2015).

Dada la centralidad de la plataforma de Uber, merece especial atención el concepto de control computarizado que es el control ejercido por la vía de un software que automatiza y mezcla múltiples formas de control (normativo, técnico, burocrático) al tiempo que coordina a los trabajadores aislados en sus tareas específicas. Incluso, este control computarizado utilizado en sitios como los grandes almacenes de empresas de logística revive la metáfora del trabajo como un juego porque los trabajadores tienen a su disposición información sobre su desempeño y logros que puede ser comparado con otros compañeros (Elliott & Long, 2016). Este concepto

podría orientarnos en la indagación de las dimensiones del control ejercido por Uber sobre el trabajo de los conductores de acuerdo al tipo de compañía y a las características de la actividad que es sujeto de nuestra atención (P. Thompson, 1989, p. 152, 2010, p. 10).

Por supuesto, desde nuestra perspectiva la sofisticación del control por medio de un software no eliminaría el carácter conflictivo del proceso de trabajo y las relaciones que se establecen a partir del trabajo; en su lugar, pensamos que puede ser una guía para pensar en las resistencias y las dinámicas de conflicto y negociación en trabajos no clásicos donde las relaciones cara a cara entre trabajadores no son lo común, donde el trabajo no se desempeña en un espacio delimitado por las paredes de un centro de trabajo, y donde el cliente no solo inicia sino que también interviene en el proceso productivo. En términos de la agencia de los socios y conductores, las resistencias o acomodos a la implementación de este tipo de control (como presiones estructurales) estarían mediados por el sentido que los sujetos dan a estas medidas implementadas por la gerencia pero que también están parcialmente a disposición del propio conductor y del cliente. Es posible que el control ejercido sobre los conductores sea una limitante a su capacidad de agencia pero que, por otro lado, habilite nuevas posibilidades de acción (Giddens, 1979)

Pero podemos preguntarnos si es sólo a través de la tecnología como se define el proceso de trabajo (u otros elementos como la jornada de trabajo de los conductores, las relaciones laborales en sentido ampliado) o si intervienen también otros elementos como el propio automóvil, la regulación de Uber en la Ciudad de México (Gobierno del Distrito Federal, 2015), la movilidad de la ciudad y sus distintas zonas geográficas, la transición entre día y noche, la subjetividad del conductor, o la propia interacción entre conductor y cliente.

A pesar de este matiz, no perdemos de vista la relevancia de aplicación informática, la telefonía móvil y los servicios de internet que hacen posible el trabajo coordinado de miles de conductores que atienden miles de solicitudes de viaje sin necesidad de un espacio físico que concentre un gran número de trabajadores a la vez. Sin embargo, reiteramos que no reproducimos el discurso de la compañía ni el de los apologistas de la cuarta revolución tecnológica; más bien lo retomamos y cuestionamos como punto de partida. Ya en otros casos se ha demostrado que la existencia de un “panóptico electrónico” no anula los espacios de resistencia de los trabajadores (Bain & Taylor, 2002)

f) Conflicto y resistencia

Para Hyman, “[...] las relaciones de trabajo (en el capitalismo) son inevitable origen de conflictos” (Hyman, 1981, p. 206), decir, el conflicto es estructural en las relaciones laborales capitalistas (Smith, 2015). El conflicto se expresaría, independientemente de su ubicación en trabajos clásicos o no clásicos, “[...] en una serie de conductas y actitudes que expresan oposición y orientaciones divergentes entre los propietarios y directivos de las empresas, por una parte, y los trabajadores y sus organizaciones por otra [...]” (Kornhauser *et. al.* 1954:13, citado en: Hyman, 1981, p. 206). En trabajos no clásicos, el cliente también sería parte de esa de las relaciones de conflicto además de otros sujetos que también pueden intervenir como los agentes de tránsito o los taxistas.

Hasta ahora, lo que sabemos es que en el caso de los socios y conductores de Uber en la Ciudad de México es que no existe una agrupación que los represente colectivamente. Sin embargo, eso no significaría que no existen expresiones de conflicto. Desde la propuesta de Hyman, el conflicto se expresaría de dos formas: 1) el conflicto no organizado, que incluye la indisciplina, el sabotaje, el abandono del trabajo de manera parcial, como reacciones individuales y espontáneas ante las malas condiciones de trabajo pero que no tiene como objetivo “remediar el origen de los problemas” sino expresar la insatisfacción; 2) el conflicto organizado, ejemplificado por acciones colectivas como la huelga o el paro, si implicaría un proyecto de transformación y superación del origen del conflicto, no se trataría de una reacción individual espontánea sino de una estrategia colectiva pensada y deliberada, en otras palabras, de una práctica transformadora (Hyman, 1981, pp. 206–208).

De vuelta a Hyman, su propuesta se sitúa en el marco del predominio del trabajo en el sentido “clásico” (capitalista, asalariado, industrial), su pertinencia no se restringe a éste. Podemos complementar la propuesta de Hyman con la discusión teórica del trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de relaciones laborales, sujetos laborales y control. En este sentido, la distinción es útil como punto de partida al distinguir dos niveles de articulación del conflicto (organizado y no organizado) con las siguientes precisiones: 1) en los trabajos no clásicos pueden participar en el conflicto otros sujetos laborales como el cliente (De la Garza Toledo, 2010, pp. 119–120); 2) el conflicto se expresaría tanto en prácticas como en formas de dar sentido a la situación concreta (De la Garza Toledo, 1992, 1998); 3) el conflicto no

necesariamente se expresaría en la oposición y resistencia sino también en la aceptación parcial, o en distintas formas de cooperación y consentimiento (Warhurst et al., 2009); 4) aunque las expresiones del conflicto no impliquen una acción colectiva o dejen entrever algún tipo de organización formal, no se trataría de expresiones individuales y aisladas sino de expresiones singulares de presiones y significaciones en algún punto compartidas y articuladas de manera concreta o simbólica (De la Garza Toledo, 1992); 5) que los conflictos expresados en el mundo del trabajo pueden tener algún tipo de relación con (o gestarse en) otros mundos de vida (De la Garza Toledo, 2010, pp. 116–117).

g) Experiencia

Finalmente, nos interesa la subjetividad de los socios y conductores de Uber en la Ciudad de México. Consideramos que hay dos conceptos relacionados con la subjetividad que podemos recuperar en esta investigación. El primer concepto es el de experiencia no como contemplación o reproducción del mundo sino como praxis del mismo, es decir, como relación sujeto-objeto (De la Garza Toledo, 2012a, p. 239) (De la Garza Toledo, 2012a, p. 239). Desde esta perspectiva, los sujetos tienen vivencias propias sobre los acontecimientos; los procesos sociales, políticos, económicos; las influencias intelectuales, morales, éticas, religiosas; las relaciones sociales de identificación o de confrontación, y también construyen proyectos. El concepto de experiencia implica que las presiones estructurales operan de manera concreta (y por ello histórica) en la vida de las personas (Meiksins Wood, 1983, p. 110).

Para el análisis de la clase obrera en la historia de Inglaterra, Thompson se valió de este concepto con el objetivo de superar la concepción de clase como algo dado y proponer en cambio la concepción de clase como proceso histórico articulado a partir de que las personas “[...] de resultas de sus de experiencias comunes (heredadas o compartidas), sienten y articulan la identidad de sus intereses a la vez comunes a ellos mismos y frente a otros hombres cuyos intereses son distintos (y habitualmente opuestos) a los suyos” (E. P. Thompson, 1989, p. XIV).

La experiencia común de los socios y conductores de Uber se vincula con las relaciones de producción en las que están situados nuestros sujetos de estudio. Pero esa experiencia común no lleva de inmediato a la formación de una organización o de una cultura del “socio y conductor” sino que esto es un proceso donde los propios sujetos involucrados tienen un papel

activo por lo que “[...] las determinaciones objetivas no se superponen a un material desnudo y en blanco sino a seres históricos y conscientes.” (Meiksins Wood, 1983, p. 92)

Los socios y conductores de Uber no comparten un espacio físico al estilo de la fábrica, pero eso no quiere decir que no haya posibilidades de interacción entre ellos en la forma de relaciones cara a cara o mediadas por dispositivos virtuales. Los socios y conductores comparten una misma actividad y, en ese sentido, están sujetos a presiones semejantes. Retomar el concepto de experiencia supone que nuestros sujetos de estudio son capaces de dar sentido a su actividad, a las presiones estructurales, a las interacciones y a los acontecimientos; también supone que son capaces de articular lo biográfico con lo social, es decir, que son capaces de articular su tiempo biográfico con el tiempo histórico (E. P. Thompson, 1989, p. 314).

A pesar de la fragmentación y de las distintas condiciones (trayectorias laborales, condiciones socioeconómicas) de los socios y conductores de Uber en la Ciudad de México, pensamos que hay posibilidades de interacción, entendimiento y de conformación de colectividad. Estos procesos de formación de lo colectivo necesitarían de un medio que facilite la comunicación o el intercambio de lo que acontece cotidianamente, donde los conductores puedan identificar que lo que ocurre tiene algo que ver con él y con otros. Para los obreros de Thompson se trató de el periódico o la gaceta política como medio de intercambio y la taberna como lugar de encuentro para discutir, para los socios y conductores quizá podamos pensar en las redes sociales como punto de encuentro y a la vez un puente para transitar a las interacciones cara a cara, la organización (no reducida a la organización sindical o en el trabajo), los lazos de solidaridad, o los valores y aspiraciones compartidas.

h) Identidad

El trabajo como actividad implica interacción con otros hombres, sea esta cara a cara o mediada por algún dispositivo. Además de la interacción con los otros, el trabajo también involucra los componentes subjetivos de los participantes como la concepción misma del producto. Si recuperamos el debate sobre el auge de los servicios y el trabajo no clásico, el trabajo como actividad también se sitúa en relaciones sociales amplias que pueden ser de poder, interés, influencia o culturales.

La subjetividad (como proceso de dar sentido a una situación concreta) en el mundo del

trabajo no tiene relación sólo con las condiciones materiales en las que se desempeña la actividad ni solo con lo que se considera como trabajo, sino que involucra elementos culturales y subjetivos de este y otros mundos de vida donde las interacciones no son exclusivamente cara a cara. Tampoco se trataría de subjetividades atemporales, coherentes y libres de contradicción sino todo lo contrario. La identidad) o identidades en el mundo del trabajo serían una forma específica de subjetividad que surgiría con respecto a un problema, un espacio de relaciones sociales, un conflicto, un amigo o un enemigo, la capacidad de resistir a los embates de otros; la identidad es relacional, es un proceso de abstracción de las diferencias y realce de las semejanzas (Elías, 1998, citado en: De la Garza Toledo, 2011b, p. 322); En específico, De la Garza señala que:

La identidad entendida como forma específica de subjetividad en tanto sentido de pertenencia colectiva, con sus signos compartidos, su memoria colectiva, sus mitos fundacionales, su lenguaje, su estilo de vida, sus modelos de comportamiento y en niveles superiores sus proyectos y enemigos compartidos; esta identidad, como la subjetividad, puede reconocer niveles desde los más ambiguos hasta los más decantados y, en esa medida, aceptar la pregunta sobre la identidad implica especificar para qué espacios de acción. (De la Garza Toledo, 1998, p. 87)

La discusión sobre la crisis de las identidades obreras a partir de las reestructuraciones productivas no implica el fin de las identidades relacionadas con el trabajo sino la transformación de los códigos que articulan las identidades, es decir, la pregunta que hay que responder es la misma, aunque la respuesta no lo sea: “[...] ¿qué hace que los trabajadores se vean como semejantes?” (De la Garza Toledo, 2011b, p. 321). Una dimensión puede ser la de la actividad productiva y el producto y otra la de la propia comunidad de trabajadores que comparten algo además de la misma actividad como puede ser la profesión, un problema o los agravios; o una mezcla de varios de ellos. Incluso pueden surgir no una sino varias identidades para las que el mundo del trabajo puede tener un peso mayor o menor frente a otros mundos de vida. De esta manera, también el concepto de sujeto laboral se amplía a otros espacios y sujetos articulados con distinta claridad a las relaciones capital – trabajo y no limitados a la organización y demandas laborales. (De la Garza Toledo, 2010, pp. 116–117).

En ese sentido, la conformación de subjetividades a partir de lo laboral no sería un reflejo o un tránsito automático de las presiones estructurales a la identidad y la acción colectiva sino que implica la existencia de sujetos capaces de dar sentido (De la Garza Toledo, 1992) tanto a las presiones estructurales (como la configuración sociotécnica, la cultura) como a las relaciones sociales (de producción y otras de distintos mundos de vida) a través de su experiencia. Las subjetividades e identidades podrían transformarse ya sea por la vía de procesos de cambio a nivel de la experiencia cotidiana o por situaciones extraordinarias que escapen de esa cotidianidad (De la Garza Toledo, 1998, p. 88), es decir, pueden transformarse también por las prácticas de los sujetos.

La conformación de identidades no necesariamente requiere del cara a cara; no lo requiere ahora ni lo requirió antes (De la Garza Toledo, 2011b, p. 325). Así, pueden conformarse comunidades simbólicas como las de los trabajadores cognitivos de la industria del software (De la Garza Toledo, 2010, p. 151) que se articulen en torno a una misma ocupación como las “comunidades ocupacionales” (Sandiford & Seymour, 2007) o para brindarse apoyo y resistir como las “comunidades de afrontamiento” (Korczynski, 2003) estudiadas para los trabajos donde existe el cara a cara como realidad cotidiana. Aunque no es una condición indispensable para la conformación de identidades, el paso de una relación virtual a una relación cara a cara podría tener consecuencias para su conformación.

La heterogeneidad de los sujetos que comparten una misma actividad productiva, producto o que pertenecen a una comunidad simbólica no es obstáculo para la conformación de identidades. Al final, la diversidad de perfiles sociolaborales, de trayectorias ocupacionales, de estilos de vida, y cualquier otra, se enfrenta a semejantes presiones estructurales propias de la actividad que se desempeña, es decir, las experiencias compartidas pueden ser también fuente de identidad (E. P. Thompson, 1989).

Nuestro problema de investigación es definir cuáles son los factores estructurales, subjetivos e interaccionales pertinentes para comprender la conformación de las organizaciones, los conflictos y las resistencias de los conductores de Uber en la Ciudad de México. La organización, conflictos y resistencias de los conductores de Uber en la Ciudad de México están situadas en un entramado de relaciones que se establecen a partir del trabajo, en un proceso de trabajo con una configuración sociotécnica particular, con relaciones de consenso y conflicto por

el control entre los sujetos participantes, conductores son capaces de constituir identidades a partir del realce de las experiencias compartidas, sean en el mundo del trabajo o en otros.

Los conceptos expuestos ordenan de manera inicial el mundo empírico que nos interesa investigar y que serán a la vez la guía de nuestra exploración inicial. Sin embargo, realizar la indagación inicial y las subsecuentes no es posible solo a través del uso de conceptos ordenadores, sino que también implica una postura metodológica.

4. Perspectiva metodológica

La propuesta configuracionista que adoptamos implica una crítica a la epistemología, al método y al concepto de teoría del positivismo y del hipotético deductivo. (De la Garza Toledo, 2012a, p. 244). La configuración “[...] es un arreglo o una red de características o de propiedades del objeto que pueden estar en relaciones fuertes o débiles.(De la Garza Toledo, 2010, p. 49). A partir de esta definición básica, podemos distinguir algunas concepciones de configuraciones según el nivel de discusión:

- a) A nivel teórico-conceptual, pueden existir configuraciones como arreglos de conceptos desarticulados de sus teorías de origen, que pueden ser mezclados con términos del lenguaje cotidiano en distintos niveles y con relaciones fuertes o débiles. Tanto una teoría como un concepto pueden ser abordados como configuración. (De la Garza Toledo, 2010, p. 48). El uso de conceptos ordenadores en este proyecto es una primera aproximación a una propuesta de arreglo de conceptos y también como crítica de la teoría precedente (Adorno, 2001).
- b) A nivel metodológico, la configuración es una guía heurística para ordenar y captar la realidad como arreglo de configuraciones estructurales, subjetivas, y relacionales (estructura-subjetividad-acción), también aquí, en distintos niveles de realidad y con relaciones fuertes o débiles. El problema es entonces, cómo captar esas configuraciones en distintos niveles.
- c) A nivel de estructuras sociales objetivadas, las configuraciones pueden ser de “relaciones sociales, artefactos, monumentos o instituciones; pero también de costumbres, rituales, mitos, reglas y códigos para dar significados. Estos códigos contenidos en la cultura como estructura pueden ser morales, cognitivos, estéticos,

emotivos y formas de razonamiento cotidianos” (De la Garza Toledo, 2012a, p. 245). Un ejemplo de estas configuraciones estructurales sería la configuración sociotécnica.

- d) A nivel de la subjetividad, las configuraciones subjetivas serían “[...] conglomerados o redes específicas de códigos de diferentes espacios subjetivos para dar sentido a la situación concreta [...] en tanto explicar, decidir [...] con relación a la praxis” (De la Garza Toledo, 2010, p. 49) articuladas a partir de lo rutinario o de lo extraordinario. De entrada, nosotros nos interesamos en la experiencia como praxis (como relación compleja entre sujeto-objeto) y la conformación de identidades a partir de las relaciones establecidas en o con relación al trabajo.
- e) A nivel de la praxis, las configuraciones pueden ser pensadas como articulaciones de relaciones sociales o interacciones “caleidoscópicas” (De la Garza Toledo, 2010, p. 50, 2012a, p. 248), permeadas por el poder y la cultura, como intercambio y construcción de significados, presionadas por estructuras objetivadas de las que los sujetos pueden ser consientes o no), establecidas a partir de o con anclaje en algún mundo de vida (en este caso, el trabajo); un ejemplo sería la disputa por el control del proceso de trabajo como una relación de conflicto y negociación, de acomodación y resistencia. (De la Garza Toledo, 2010, p. 120). La acción de los sujetos, entonces, es la acción viable en medio de las presiones estructurales y las mediaciones subjetivas.

El nivel de realidad y de articulación entre estructuras subjetividades y acciones del que partimos es del trabajo cotidiano de los socios y conductores de Uber en la Ciudad de México. Como lo mencionamos con anterioridad, nos interesa conocer el proceso de trabajo, la configuración sociotécnica, el control ampliado y las relaciones laborales ampliadas como elementos estructurales de este nivel de realidad. Con respecto a las acciones e interacciones de los sujetos, queremos recuperar las relaciones que se establecen entre los sujetos involucrados en ese trabajo cotidiano (socios, conductores, clientes y otros por descubrir) y las dinámicas de negociación o conflicto, de resistencia o cooperación entre ellos a partir de lo que hacen o dejan de hacer para que el trabajo se ejecute de una forma específica. Finalmente, en el ámbito de las subjetividades, queremos abordar las identidades (como formas de dar sentido) que se constituyen a partir de la experiencia cotidiana en el trabajo o de coyunturas alrededor de situaciones extraordinarias; dichas identidades y experiencias dan sentido al trabajo y a la vez son

parte de esa realidad.

La relación entre estos tres ámbitos constituye la configuración en el nivel de la producción del servicio que es el punto de partida de nuestra investigación y también nuestra primera aproximación a una totalidad concreta como reconstrucción de las configuraciones pertinentes a nuestro objeto de estudio, con sus componentes objetivos y subjetivos (De la Garza Toledo, 2012a, p. 246).

Esquema 1 Configuración en el ámbito de la producción del servicio



Fuente: Elaboración propia

5. Hallazgos iniciales

Una vez definido nuestro planteamiento del problema, iniciamos el trabajo de campo que consistió en entrevistas semiestructuradas con conductores, clientes y miembros de la gerencia. Como resultado de este trabajo, presentamos algunos hallazgos iniciales.

a) Organizaciones de conductores

En las entrevistas realizadas descubrimos la existencia de comunidades de conductores que existen, entre otras cosas, para cuidarse y prestarse apoyo en situaciones de emergencia. En tanto que se trata de comunidades que surgen a partir de los problemas compartidos en el trabajo, pensamos que el concepto está vinculado con el conflicto y las resistencias que surgen en las relaciones de los conductores con otros sujetos. En específico nos referimos a la existencia de

comunidades de conductores que establecen relaciones mediadas por aplicaciones (*apps*) de teléfonos móviles y el propio teléfono. El aporte de este proyecto será indagar en el funcionamiento de estos grupos y su relación con el conflicto y resistencias en el trabajo cotidiano. Estos grupos pueden originarse a partir del trabajo, con objetivos relacionados con el trabajo y no son cara a cara, sin embargo, a partir de estas comunidades virtuales pueden detonarse relaciones más allá de lo laboral y con la posibilidad de entablar relaciones cara a cara.

b) Conductores que viven de su trabajo

Un cambio que surge a partir del trabajo de campo exploratorio es el de los sujetos que nos interesa estudiar. En un principio el planteamiento se enfocaba en los socios y conductores de Uber en la Ciudad de México como un primer elemento de distinción entre ser o no propietario del auto. Lo que nos interesa ahora no es si los sujetos son o no propietarios sino el hecho de que conduzcan el auto, es decir, que conducir sea una actividad que realizan para producir un viaje donde existe interacción con el cliente a cambio de un pago. En pocas palabras, se trata de sujetos que comparten una situación estructural común: viven de su trabajo (De la Garza Toledo, 2011b, p. 330).

Sea o no su única ocupación, los conductores de Uber y de otras aplicaciones de transporte de pasajeros comparten la misma actividad; pero es posible que compartan también un proceso de trabajo, disputas semejantes por el control del proceso, una configuración sociotécnica, relaciones laborales, elementos identitarios, conflictos y resistencias, experiencias y prácticas organizativas. Por supuesto, todo esto es sujeto de indagación y se encuentra abierto al descubrimiento. Dentro de las modalidades de servicio que ofrece Uber en la Ciudad de México, acotamos el trabajo a conductores que trabajan en la modalidad de Uber X² por ser una modalidad donde la compañía recluta nuevos conductores todo el tiempo. No es el caso de Uber Black y Uber SUV donde la compañía ha cerrado la entrada de nuevos conductores (Uber, 2017).

c) El conductor multiaplicación

Uber es quizá la empresa más emblemática de la llamada “*sharing economy*” o “*uber economy*”. La empresa ofrece millones de viajes en todo el mundo sin poseer automóviles ni reconocer a los conductores como trabajadores. Aunque nuestro interés se mantiene en los conductores que

trabajan para esta compañía, no podemos evadir el hallazgo de que estos no utilizan exclusivamente la app de Uber. Es decir, otra de las caras de la deslaboralización es que la relación entre Uber y los conductores puede ser vista como una limitante para el acceso de los conductores a los derechos amparados por la legislación laboral, pero también como una realidad que habilita a los conductores para utilizar múltiples aplicaciones de transporte de pasajeros o incluso trabajar al margen de ellas para obtener un ingreso. Es decir, no hay una cláusula de exclusividad implícita o explícita que obligue a los conductores a utilizar solo la app de Uber. Las distintas aplicaciones se activan o desactivan, según las necesidades del conductor.

En una de las entrevistas, una conductora de nombre Fabiola señaló: “[...] las personas que se dedican completamente al negocio de manejar, si tratan de buscar varias plataformas para no tener tiempos muertos” (Laura & Yoskani, 2017). Según Yoskani, otro entrevistado, los conductores usan varias plataformas para no desperdiciar tiempo, pero también porque tienen mucha experiencia en el trabajo de choferes o conductores de taxi. Hay quienes tienen zonas de trabajo donde les va muy bien, aunque se mantengan en una sola aplicación, pero la mayoría usa varias plataformas. Es a través de otros conductores como el resto se entera de nuevas plataformas para obtener un ingreso (Laura & Yoskani, 2017).

A estas alturas, lo presentado en términos teóricos y de hallazgos se puede considerar como una descripción desarticulada de la realidad a partir del uso de conceptos ordenadores. Además, los hallazgos abren también nuevas líneas para la profundización de la investigación y para el planteamiento de preguntas complementarias. En todo caso, nuestra finalidad es la explicación de la articulación entre las estructuras, subjetividades y acciones pertinentes en la organización, conflicto y resistencias de los conductores de Uber en la Ciudad de México; hacia esa etapa transitamos en la fase final de nuestra investigación.

Fuentes consultadas

- Adorno, T. W. (2001). Sociología e investigación empírica. En *Epistemología y ciencias sociales* (pp. 19–36). Madrid, España; Universitat de València: Cátedra ;
- Bain, P., & Taylor, P. (2002). Entrapped by the “Electronic Panopticon”? Worker Resistance in the Call Centre. *New Technology, Work and Employment*, 15, 2–18. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00061>

- Braverman, H. (1976). *Trabajo y capital monopolista*. México: Nuestro tiempo.
- Chávez, G. (2016, julio 15). Choferes reclaman comisiones, requisitos y el cese de Uber Pool. Recuperado el 18 de marzo de 2017, a partir de <http://expansion.mx/tecnologia/2016/07/14/choferes-reclaman-comisiones-requisitos-y-el-cese-de-uber-pool>
- Cumbers, A., Helms, G., & Swanson, K. (2010). Class, Agency and Resistance in the Old Industrial City. *Antipode*, 42(1), 46–73. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8330.2009.00731.x>
- De la Garza Toledo, E. (1992). Los Sujetos Sociales en el debate teórico. En E. De la Garza Toledo, *Crisis y sujetos sociales en México* (pp. 15–52).
- De la Garza Toledo, E. (1998). Trabajo y mundos de vida. En H. Zemelman & E. León, *Subjetividad: umbrales del pensamiento social* (pp. 75–91). Barcelona: Anthropos. Recuperado a partir de <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/capituloslibros/Trabajos%20y%20mundos%20de%20vida.pdf>
- De la Garza Toledo, E. (2010). *Hacia un concepto ampliado de trabajo. Del concepto clásico al no clásico*. (Primera Edición). Barcelona, España: Anthropos Editorial. Rubí.
- De la Garza Toledo, E. (2011a). La revitalización del debate del proceso de trabajo. *Revista Latino-americana de Estudos do Trabalho*, Año 16(26), 7–35. Recuperado a partir de <http://www.izt.uam.mx/sotraem/Bibliografia/Delagarzalarevitalizacion.pdf>
- De la Garza Toledo, E. (Ed.). (2011b). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva Tomo II* (Primera edición, Vols. 1–2). México, D.F: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa : Plaza y Valdés.
- De la Garza Toledo, E. (2012a). La metodología marxista y el configuracionismo latinoamericano. En E. de la Garza Toledo & G. Leyva (Eds.), *Tratado de metodología de las ciencias sociales: perspectivas actuales* (1. ed, pp. 229–255). México, D.F: Universidad Autónoma Metropolitana : Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza Toledo, E. (2012b). Problemas conceptuales, relaciones de trabajo y derechos laborales de trabajadores informales. *Márgenes*, 9(11), 162–168.
- De la Garza Toledo, E. (2017). Crítica al concepto de informalidad y la propuesta del trabajo no clásico. *Trabajo*, Año 9(No 14), 51–70.

- De la Garza Toledo, E. (s/f). ¿Qué es trabajo no clásico? Recuperado a partir de <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/mahr/cursos/empresas/Sesion8noClasico.pdf>
- Elliott, C. S., & Long, G. (2016). Manufacturing rate busters: computer control and social relations in the labour process. *Work, Employment and Society*, 30(1), 135–151. <https://doi.org/10.1177/0950017014564601>
- Giddens, A. (1979). Structuralism and the theory of subject. En *Central problems in social theory: action, structure, and contradiction in social analysis* (pp. 9–48). Berkeley: University of California Press.
- Gobierno del Distrito Federal. (2015, julio 15). Gaceta Oficial del Distrito Federal. Acuerdo por el que se crea el Registro de Personas Morales que Operen, Utilicen y/o Administren Aplicaciones y Plataformas Informáticas para para el Control, Programación y/o Geolocalización en Dispositivos Fijos o Móviles, a través de los cuales los Particulares pueden Contratar el Servicio Privado de Transporte con Chofer en el Distrito Federal. Recuperado a partir de <http://www.transparencia.df.gob.mx/work/sites/vut/resources/ExcelContent/17368/1/15072015.pdf>
- Hall, J., & Krueger, A. (2015, enero 22). An Analysis of the Labor Market for Uber’s Driver-Partners in the United State. Recuperado a partir de https://s3.amazonaws.com/uber-static/comms/PDF/Uber_Driver-Partners_Hall_Kreuger_2015.pdf
- Hyman, R. (1981). *Relaciones industriales: una introducción marxista*. Madrid: H. Blume.
- Korczynski, M. (2003). Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work. *Organization*, 10(1), 55–79. <https://doi.org/10.1177/1350508403010001479>
- Laura, & Yoskani. (2017, agosto 24). Entrevista con Laura y Yoskani [Archivo de audio amr].
- Marx, K., & Engels, F. (2007). Proceso de trabajo y proceso de valorización. En P. Scarón (Trad.), *El capital: crítica de la economía política* (1a edición, pp. 215–240). México: Siglo XXI Editores.
- Meiksins Wood, E. (1983). El concepto de clase en E.P. Thompson. *Cuadernos políticos*, 36, 106. Recuperado a partir de <http://www.cuadernospoliticos.unam.mx/cuadernos/num36.html>
- Montarcé, I. (2014, septiembre). *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los*

- call centers* (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, Iztapalapa, México D.F. Recuperado a partir de <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=17308&docs=UAMI17308.pdf>
- OIT. (2016). *El empleo atípico en el mundo. Retos y perspectivas. Principales conclusiones y recomendaciones de política* (p. 7). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado a partir de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534522.pdf
- Penn, J., & Wihbey, J. (2016, junio 3). Uber, Airbnb and consequences of the sharing economy: Research roundup. Recuperado el 21 de marzo de 2017, a partir de <https://journalistsresource.org/studies/economics/business/airbnb-lyft-uber-bike-share-sharing-economy-research-roundup>
- Ross, H. (2015). Ridesharing's House of Cards: O'Connor v. Uber Technologies, Inc. and the Viability of Uber's Labor Model in Washington, 1431–1470. Recuperado a partir de <https://digital.lib.washington.edu:443/dspace-law/handle/1773.1/1489>
- Ruiz, F., & Villalobos, R. (2016, enero 23). Choferes y socios de Uber piden restablecer tarifa. Recuperado el 18 de marzo de 2017, a partir de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/df/2016/01/23/choferes-y-socios-de-uber-piden-restablecer-tarifa>
- Sandiford, P., & Seymour, D. (2007). The concept of occupational community revisited: analytical and managerial implications in face-to-face service occupations. *Work, Employment and Society*, 21(2), 209–226. <https://doi.org/10.1177/0950017007076627>
- Schwab, K. (2016, enero 14). The Fourth Industrial Revolution: what it means and how to respond. Recuperado el 21 de marzo de 2017, a partir de <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/>
- Scott, H. C. (2004). *Los dominados y el arte de la resistencia. Discursos ocultos* (Primera Edición en Español, Primera Reimpresión). México: Ediciones Era.
- Smith, C. (2015). Rediscovery of the Labour Process. Recuperado a partir de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.722.3725&rep=rep1&type=pdf>

- Thompson, E. P. (1989). *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. (J. Fontana Lázaro, Trad.). Barcelona: Crítica.
- Thompson, P. (1989). *The nature of work: an introduction to debates on the labour process* (2nd ed). Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Macmillan.
- Thompson, P. (2010). The capitalist labour process: Concepts and connections. *Capital & Class*, 34(1), 7–14. <https://doi.org/10.1177/0309816809353475>
- Todolí-Signes, A. (2015a). El impacto de la “UBER ECONOMY” en las relaciones laborales: los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo". *IUSLabor*, 3, 1–25. Recuperado a partir de https://www.upf.edu/iuslabor/_pdf/2015-3/Todoli.pdf
- Todolí-Signes, A. (2015b). *The End of the Subordinate Worker: Sharing Economy, On-Demand Economy, Crowdsourcing, Uber Economy and Other Ways of Outsourcing* (SSRN Scholarly Paper No. ID 2719772). Rochester, NY: Social Science Research Network. Recuperado a partir de <https://papers.ssrn.com/abstract=2719772>
- Uber. (2017). Conduce con Uber en México | Gana dinero en tu horario. Recuperado el 18 de marzo de 2017, a partir de <https://www.uber.com/es-MX/drive/>
- Unión de socios y choferes de Uber México. (2016, julio 18). Pliego de peticiones. Recuperado el 18 de julio de 2016, a partir de <https://www.facebook.com/uscum/?fref=nf>
- Warhurst, C., Thompson, P., & Nickson, D. (2009). Labor Process Theory. Putting Back into the Meaning of service Work. En M. Korczynski & C. L. Macdonald (Eds.), *Service work: critical perspectives* (pp. 91–112). New York: Routledge.

Notas _____

¹ Utilizamos de manera provisional los términos de socio y conductor para designar al propietario de un auto registrado en la plataforma de Uber (socio) y a quien conduce el auto (conductor) (Uber, 2017). En ocasiones puede tratarse de la misma persona, pero en otras no. Además de estas dos figuras, puede estar presente la de una agencia de administración de personal que intermedia la relación entre un socio y un conductor. En la investigación discutiremos la pertinencia de conservar estos términos o sustituirlos.

² Los conductores de Uber en la modalidad XL también pueden recibir y aceptar solicitudes de viajes de Uber X.