

REVISTA STVLTIFERA

DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

VOLUMEN 8, NÚMERO 2,
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025
ISSN 0719-983X



UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE
SEDE PUERTO MONTT



Entre la precariedad y la autonomía. Experiencias subjetivas de repartidores de plataformas digitales de trabajo en el sur de Chile

Between Precarity and Autonomy: Subjective Experiences of Digital Platform Delivery Workers in Southern Chile

Rodrigo Navarrete Saavedra, Javiera Angel, Javiera Camilla, Daniela Cárdenas, Ignacia Catalán y Francisca Ojeda
Universidad Austral de Chile, Chile

Resumen

Este artículo deriva de una investigación sobre las experiencias subjetivas de trabajadores de plataformas digitales de reparto en la ciudad de Puerto Montt, en el sur de Chile. La investigación se centra en cómo estas nuevas dinámicas de trabajo y precarización inciden en la relación de los sujetos con el trabajo, consigo mismos y con su entorno. El artículo se enfoca en los sentidos atribuidos al trabajo y los procesos de construcción de identidad laboral. Teóricamente, nos situamos desde una psicología social sensible a los impactos psicosociales de la precarización del trabajo sobre la subjetividad y en los imperativos neoliberales sobre las dinámicas laborales emergentes en plataformas digitales. Metodológicamente, se adoptó un enfoque cualitativo y un diseño exploratorio. El trabajo de campo permitió el acceso a 14 repartidores de la plataforma PedidosYa (mayoritariamente migrantes), y la entrevista individual focalizada semiestructurada fue la principal técnica de producción de información. Los hallazgos revelan que los trabajadores asignan al trabajo un sentido complejo y ambivalente: por un lado, como fuente de subsistencia, autonomía y proyección personal, y por otro, como espacio de sobrecarga, desgaste físico-emocional, discriminación y ausencia de derechos laborales. La identidad laboral se configura en tensión entre el orgullo por el

Recibido: 13/06/2025. Aceptado: 21/07/2025



Rodrigo Navarrete Saavedra es Psicólogo, Doctor en Ciencias Humanas. Académico del Instituto de Psicología de la Universidad Austral de Chile, Puerto Montt. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3525-9595>

Contacto: rodrigo.navarrete@uach.cl

Javiera Angel, Javiera Camilla, Daniela Cárdenas, Ignacia Catalán y Francisca Ojeda son Psicólogas y Licenciadas en Psicología por la Universidad Austral de Chile, Puerto Montt.

Cómo citar: Navarrete Saavedra, R., Angel, J., Camilla, J., Cárdenas, D., Catalán, I., y Ojeda, F. (2025). Entre la precariedad y la autonomía. Experiencias subjetivas de repartidores de plataformas digitales de trabajo en el sur de Chile. *Revista stultifera*, 8(2), 133-160. DOI: 10.4206/rev.stultifera.2025.v8n2-06.

esfuerzo individual y la vivencia de una explotación algorítmica. Se concluye que estas experiencias encarnan las contradicciones del modelo neoliberal, y se discute su relevancia para una psicología social del trabajo interesada por las nuevas formas de precarización generalizada de la vida.

Palabras clave: precarización laboral, plataformas digitales de trabajo, subjetividad, identidad laboral, migración

Abstract

This article stems from a research study on the subjective experiences of digital delivery platform workers in the city of Puerto Montt, southern Chile. The study focuses on how these new labor dynamics, marked by precarity, shape workers' relationships with their jobs, themselves, and their social environment. The article addresses two specific research objectives: the meanings attributed to the work and the processes of labor identity construction. Theoretically, it is grounded in a social psychology attentive to the psychosocial impacts of precarious labor on subjectivity and critical of the neoliberal imperatives embedded in emerging platform-based work. Methodologically, a qualitative, exploratory design was adopted. Fieldwork involved 14 semi-structured focused interviews with delivery workers from the PedidosYa platform. Findings reveal that workers assign a complex and ambivalent meaning to their labor: on the one hand, it is a source of subsistence, autonomy, and personal projection; on the other, it is a space of overload, physical-emotional exhaustion, discrimination, and lack of labor rights. Labor identity is configured in tension between pride in individual effort and the experience of algorithmic exploitation. It is concluded that these experiences embody the contradictions of the neoliberal model and are key to a social psychology of work interested in understanding new forms of generalized precarity in contemporary life.

Keywords: labor precarity, digital labor platforms, subjectivity, labor identity, migration

La discusión en torno al trabajo y a las vivencias de las personas que lo desarrollan está inevitablemente vinculada a las condiciones de producción y de empleo que caracterizan a la sociedad en un momento determinado. En contraposición a las tesis en boga que han desacreditado la “centralidad del trabajo” en la comprensión de la realidad social contemporánea, compartimos que sigue siendo una relación social absolutamente central, mas no única, para dar cuenta de la reproducción de la vida (Julián-Vejar, 2022), y repercute directamente en la subjetividad de los individuos (Gómez y Roy, 2008).

Entendemos que el capitalismo postindustrial y la globalización neoliberal trajo consigo un cambio paradigmático asociado a la precarización del trabajo asalariado, transformándolo en un mercado dinámico con fuerte énfasis en la individualización, la desregulación y la pérdida de derechos. Así, la precarización del trabajo sería una parte central de la precarización generalizada de la vida y de la sociedad contemporánea (Dörre, 2014; Lorey, 2015). Si bien en América Latina la precarización del trabajo no resulta una “nueva conmoción” (Julián-Vejar, 2022) como para las zonas centrales del sistema/mundo —pues se inscribe en una larga historia de explotación colonial, esclavitud, colonialismo interno, heterogeneidad estructural, dependencia periférica, etc.—, se trataría de captar tanto estas largas continuidades como también las rupturas y rasgos de las nuevas dinámicas de precarización neoliberal.

En nuestra región, el modelo neoliberal ha promovido la flexibilidad como principio regulador del trabajo, generando un malestar subjetivo derivado de la inestabilidad laboral (Señoret et al., 2022). Barattini (2009), por ejemplo, plantea que existiría un crecimiento de la economía no estructurada y las ocupaciones por cuenta propia; aumenta así el empleo en microestablecimientos y, con ello, ocupaciones que funcionan generalmente en condiciones de trabajo precarias, caracterizadas por salarios reducidos, inestabilidad e inseguridad, lo que impide el control de las demás esferas de la vida e imposibilita al sujeto a planificar y proyectar su vida.

Recientemente, a inicios del siglo XXI, entre las nuevas formas de empleo flexibilizado destacan las denominadas Plataformas Digitales de Trabajo (PDT), como Uber, PedidosYa, Rappi, Cabify, entre otras, que reorganizan la producción de manera individualizada y variable según la demanda, sin garantías laborales estables (Maza y Aguilar, 2022), en lo que también se ha denominado *uberización* del trabajo (Radetich, 2022). Aunque en el resto del mundo y en América Latina todavía representan un porcentaje relativamente bajo de la población ocupada —entre el 1% y el 10% según CEPAL-OIT (2021)— constituyen una expresión muy potente de la nueva dirección de la digitalización del trabajo y su precarización en el capitalismo contemporáneo (Stecher y Morales, 2024).

En Chile, hasta antes de la enorme expansión de estas formas de trabajo con la pandemia Covid-19, existía muy poca información sobre el trabajo en PDT (Atzeni et al., 2024). Desde entonces, la investigación se ha multiplicado, buscando dimensionar la expansión de estos regímenes de

trabajo y sus posibles impactos. De todos modos, la mayor parte de la información disponible se basa, en general, en algunas estadísticas y datos generados en encuestas, lo que permite caracterizar el fenómeno en términos generales, pero no acceder a cómo lo viven quienes lo ejercen. Esta investigación apuesta por un enfoque cualitativo precisamente porque busca comprender las experiencias desde la voz de los propios trabajadores. Escuchar sus relatos permite captar sentidos, tensiones y afectaciones que las estadísticas y los cuestionarios no alcanzan a registrar. Para una aproximación psicosocial, más que describir condiciones laborales, se trata de comprender cómo estas se encarnan en la vida cotidiana de los repartidores.

La presente investigación se enfocó en trabajadores de la app *PedidosYa* en Puerto Montt, por razones de accesibilidad. Este grupo presenta rasgos comunes: alta competitividad, informalidad, ausencia de seguridad social y una marcada presencia de varones migrantes (Subsecretaría del Trabajo, 2023). La migración, especialmente desde Venezuela, responde a la búsqueda de mejores condiciones de vida, aun a costa de empleos precarios mientras se regulariza la situación legal (Vásquez, 2015). En este escenario, Puerto Montt ha visto en los últimos años un aumento en la presencia de repartidores, muchos de los cuales encuentran en esta actividad su principal fuente de ingresos.

Concretamente, el artículo busca comprender los sentidos que estos trabajadores atribuyen a su labor —ya sea como fuente de subsistencia, autonomía o proyecto personal—, así como los modos en que construyen su identidad laboral en un contexto marcado por la flexibilidad forzada, el control algorítmico y la vulnerabilidad migratoria. Desde un enfoque cualitativo, se buscó captar cómo estas trayectorias se inscriben en narrativas personales y colectivas que oscilan entre la agencia y la subordinación.

Aunque esta realidad es parte del paisaje cotidiano de nuestras ciudades, pocas veces se reflexiona sobre las condiciones que enfrentan estos trabajadores: jornadas extensas, bajos ingresos, desprotección y fuerte incertidumbre. Comprender estas experiencias implica también visibilizar las dimensiones psicosociales de un modelo de empleo profundamente precarizado.

Neoliberalismo, Plataformas Digitales de Trabajo y subjetividad

Desde mediados del siglo XX, el ámbito laboral ha experimentado profundas transformaciones asociadas a la incorporación de tecnologías avanzadas, que favorecieron una mayor especialización y permitieron la deslocalización del trabajo, modificando la organización y distribución de la producción (Arango et al., 2021; Radetich, 2022). Con la etapa postindustrial, la revolución informática se volvió un eje central, al introducir nuevas formas de gestión que, si bien incrementaron la eficacia y la flexibilidad, también implicaron mayores niveles de vulnerabilidad para los trabajadores (Boltanski y Chiapello, 2002).

En Chile, estas transformaciones se insertaron en un modelo neoliberal impulsado por políticas orientadas a la liberalización de mercados, la privatización de empresas estatales y la desregulación económica. Entre sus pilares, la flexibilización laboral adquirió un rol clave al promover un esquema centrado en la competencia, la eficiencia y la responsabilización individual, consolidando al mercado como regulador de la vida económica y social. Aunque este modelo permitió cierto crecimiento económico sostenido, también profundizó desigualdades sociales y económicas, y amplió la brecha entre sectores privilegiados y vulnerables (Olmos et al., 2020). En este marco, la flexibilización laboral facilitó la precarización del empleo, redujo derechos y promovió el uso de contratos temporales e informales. Esto debilitó gravemente la capacidad de negociación colectiva y el poder organizativo de los trabajadores, así como limitó su incidencia en la mejora de sus condiciones de vida.

En particular, la expansión de Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) en un contexto de escasa regulación ha intensificado la desprotección laboral y la inseguridad en el empleo (Maza y Aguilar, 2022). Se trata de una modalidad empresarial y modelo organizacional que emerge a inicios del siglo XXI, basado en tecnologías computacionales de nube, gestión algorítmica de enormes volúmenes de datos y creación de ecosistemas digitales que intermedian entre usuarios. En general, se trata de un modelo triangular donde la infraestructura digital vincula al cliente, la plataforma-empresa y los trabajadores. Para Stecher y Morales (2024), hay cinco grandes rasgos que caracterizan este modelo de negocio y su paradigma productivo: (a) la necesidad de infraestructuras socio-técnicas digitales para extraer y gestionar grandes volúmenes de datos; (b) la consideración de sus trabajadores no como empujados asalariados, sino como contratistas independientes, sin asumir ninguna obligación laboral ni proveer los

implementos de trabajo (auto, moto, bicicleta, por ejemplo); (c) un modo algorítmico de gestión y control a distancia del trabajo, con mecanismos automatizados y basados en inteligencia artificial; (d) una reorganización espacial del trabajo, con una fuerza de trabajo dispersa en distintos espacios y territorios, alcanzando escalas planetarias y, por último, (e) una cultura y un imaginario que promueve la figura del emprendimiento, la autonomía y otros rasgos de las subjetividades empresariales neoliberales.

Este último rasgo conecta de forma más evidente y directa con el análisis psicosocial. Acá, el neoliberalismo impacta de forma profunda en los procesos de subjetivación, al configurar no solo la economía, sino también los modos de vida, comportamiento, relaciones y autopercepciones de los sujetos (Adams et al., 2019; Chandler y Reid, 2016; Laval y Dardot, 2013). Este modelo debe entenderse como una forma de sociedad y existencia que redefine las metas sociales e individuales en torno al ideal del “mercado libre”. La subjetividad, en cuanto producción histórico-cultural, se ve modelada por principios como la eficiencia y la maximización individual, que desvalora a quienes no triunfan en el mercado. De este modo, el neoliberalismo ejerce un poder que actúa desde dentro, promoviendo una forma de sometimiento voluntario: el sujeto neoliberal—autónomo, flexible y emprendedor de sí— participa activamente en su propia explotación (Sisto, 2022). Esta lógica se extiende incluso al plano afectivo, donde la competencia individual se proyecta sobre los vínculos interpersonales, y la hiperconectividad reemplaza el contacto directo, erosionando las relaciones humanas (Crespo y Serrano, 2011).

Desde este punto de vista, el neoliberalismo representa una racionalidad de gobierno que no solo regula las conductas externas, sino que interviene en la producción de subjetividad, de modo que los sujetos interioricen la lógica de la competitividad, el rendimiento y la maximización de la utilidad. Siguiendo las tempranas intuiciones de Foucault (2012), diversos autores han analizado el neoliberalismo como gubernamentalidad que opera a través de la libertad, y desplaza el control coercitivo hacia dispositivos de autogestión y responsabilidad individual (Castro-Gómez, 2016; Dey, 2013; Dilts, 2011; Rose, 1999; Scharff, 2016; Scott, 2018). Las formas de vida, los ideales y valores como la libertad, el esfuerzo, el emprendimiento y la meritocracia se convierten en sentidos comunes internalizados, donde la autoestima y el bienestar dependen de la capacidad de automejoramiento, eficiencia y éxito personal (Bröckling, 2015; Dardot y Laval, 2013). Este modelo no solo normativiza el comportamiento, sino

también las emociones: implica un giro afectivo que mercantiliza los sentimientos, transforma las aspiraciones en metas productivas y vuelve a la insatisfacción una fuente constante de impulso subjetivo (Lorey, 2016). En este marco, el neoliberalismo no solo moldea la economía, sino que redefine lo que es posible sentir, pensar y decir; consolida así una forma de vida orientada a la autorregulación permanente y la productividad emocional.

Este énfasis en la subjetividad y en las dimensiones psicosociales del trabajo ha permitido revalorizar el aporte de la psicología social del trabajo, tanto en sus vertientes más convencionales como en aquellas de orientación crítica. Desde la psicología del trabajo, se ha señalado que el empleo cumple un papel central en múltiples esferas de la vida —familiar, social y personal— y configura las formas en que los sujetos se relacionan consigo mismos y con los demás. En este marco, el trabajo adquiere una función estructurante, al proporcionar identidad y facilitar la inserción en las lógicas del orden capitalista (Romero, 2017). La psicología social del trabajo complementa esta visión a través del concepto de calidad de vida laboral, entendida como una dimensión compuesta por las condiciones objetivas del empleo y por las valoraciones subjetivas que las personas elaboran sobre su experiencia laboral (Blanch, 2007).

Desde estas perspectivas, resulta clave examinar cómo el neoliberalismo y las nuevas tecnologías han transformado no solo las formas organizativas del trabajo, sino también sus sentidos y significados subjetivos. Las plataformas digitales, en particular, no solo introducen mayor flexibilidad y precarización, sino que también reconfiguran las narrativas identitarias, las emociones y las prácticas de autovaloración de quienes participan en ellas, operando sobre el cuerpo, el tiempo, la afectividad y el modo en que los sujetos se piensan a sí mismos como trabajadores.

Nuevas relaciones de trabajo e identidades laborales

Respecto a la precarización laboral en nuestro país, durante las últimas décadas la sociedad chilena ha atravesado múltiples transformaciones asociadas a la instalación del modelo económico neoliberal, lo que provocó procesos profundos de reestructuración tanto productiva como empresarial. Para las organizaciones, dichos procesos implicaron cambios en las modalidades de empleo, en los procesos laborales y en la gestión de la fuerza de trabajo. De esta forma, los modelos laborales orientados a la flexibilidad

han dado lugar a nuevas formas de empleo cuyos rasgos centrales son la alta demanda, la intensificación de la carga de trabajo, la flexibilización de las jornadas y una mayor responsabilización individual del trabajador, tanto por los logros como por los fracasos alcanzados (Antunes et al., 2024; Stecher y Sisto, 2019;).

En cuanto a las nuevas relaciones laborales en este contexto, Farías y Osandón (2020) destacan las complejidades en torno a los derechos colectivos de los trabajadores, ya que, si bien estas formas laborales se presentan bajo una apariencia de libertad y flexibilidad, la figura despersonalizada del empleador conlleva formas significativas de subordinación y control. Bajo la idea de que los trabajadores organizan libremente su jornada y son dueños de su vehículo, las empresas evaden la relación de subordinación como vínculo laboral. Sin embargo, múltiples fallos judiciales a nivel internacional han reconocido el control ejercido por las plataformas: la sujeción a condiciones impuestas, la evaluación constante y la posibilidad de despido o desconexión mediante un simple clic. El funcionamiento de estas plataformas y, en particular, su negativa a asumir responsabilidades como empleadores, son expresiones de lo que Alfaro (2021) denomina la “fuga del empleador”.

Desde múltiples disciplinas, se ha pensado la articulación del trabajo en las sociedades contemporáneas, examinando cómo los sujetos interpretan y valoran sus experiencias laborales, los discursos simbólicos que configuran la identidad del trabajador y las formas de sufrimiento psíquico asociadas a la precarización y la descolectivización de los vínculos laborales. En esta línea, el campo de los estudios del trabajo sostiene que el empleo constituye el núcleo de la vida social y cultural en las sociedades modernas, en cuanto esfera organizada por dimensiones sociohistóricas, sociosimbólicas, socioinstitucionales y subjetivas (Stecher y Godoy, 2014). Desde esta perspectiva, el concepto de subjetividad en el trabajo remite a la manera en que los trabajadores viven, interpretan y dotan de sentido a su experiencia laboral. En el enfoque del estudio social del trabajo, se concibe al sujeto como portador de creencias, percepciones e individualidad, lo que hace necesario comprender su vínculo con el empleo considerando la relación entre lo cultural, lo social y lo individual. En este marco, emerge la noción de subjetividad laboral, entendida como “el modo en que cada individuo percibe, se representa, interpreta y valora la experiencia laboral y todos sus factores asociados, y que como conjunto de símbolos orientan y

animan su experiencia y dan sentido a su comportamiento laboral” (Orejuela y Ramírez, 2011, p.132).

Todos estos cambios en el mundo del trabajo han llevado a los sujetos a construir formas particulares de pensar, sentir y actuar respecto de sí mismos, los otros y el entorno. En palabras de Stecher (2013), la identidad laboral es una construcción simbólica que permite al trabajador, en un escenario laboral específico, dotar de sentido a sus acciones, alcanzar un cierto grado de distinción, singularidad y continuidad en su experiencia, y al mismo tiempo construir un sentimiento de pertenencia, semejanza e integración social. Esta creación de sentido coexiste con las restricciones institucionales que condicionan las estructuras, los recursos y los materiales disponibles para formar una identidad y construir una narrativa sobre sí mismo. El mismo autor señala que toda narrativa identitaria implica dos dimensiones claves: por un lado, una estructura temporal, donde la percepción que el sujeto tiene de sí mismo se basa en su historia pasada y, al mismo tiempo, habilita y limita sus proyecciones futuras; por otro, la emisión de juicios de valor, explícitos o implícitos, sobre los acontecimientos que conforman dicha historia. Así, la identidad profesional se configura en el cruce entre las trayectorias individuales y los marcos institucionales de reconocimiento, de modo que la identidad no es una esencia estable, sino el resultado siempre inestable de procesos de socialización, conflictos y negociaciones entre lo vivido y lo prescrito (Soto, 2011).

Considerando lo anterior, este nuevo paradigma, diverso y complejo, ha dado paso a lo que se ha denominado un proceso de individualización, en el que cada individuo, desde su posición específica en un orden social desigual, debe construir su propia biografía y tomar decisiones constantes en un entorno cambiante e inestable, que —a diferencia de modelos laborales anteriores— no ofrece marcos colectivos de referencia ni arraigo (Díaz et al., 2005).

Diversas investigaciones muestran que los sujetos se sienten presionados a ser eficientes y productivos en el trabajo, pero también auténticos, exitosos y con grandes aspiraciones frente a la mirada de los demás. Estas exigencias dificultan la construcción de un proyecto de vida que sea viable, socialmente aceptado y satisfactorio en términos psicológicos, y colocan a los sujetos en un escenario de tensión constante (Santos, 2010). Por otra parte, la individualización contemporánea está atravesada por formas estructurales de exclusión y desigualdad; constituye una de las fuentes más relevantes de injusticia y conflicto social, ya que

incluso los sectores excluidos participan de un campo cultural donde la libertad y la realización personal son presentadas como valores universales (Díaz et al., 2005).

Precarización laboral y migración

Por último, el marco actual de esta forma de flexibilización laboral, acompañada de condiciones informales poco regularizadas, da paso a la posibilidad de contar con importantes flujos de trabajadores migrantes que se encuentran trabajando de forma irregular en Chile, debido a los obstáculos para obtener permisos de residencia, impidiéndoles la búsqueda de empleos formales (Jirón et al., 2021; Tijoux et al. 2021).

El trabajo de los inmigrantes se caracteriza por las condiciones laborales flexibles y precarias que promueven la subcontratación y la informalidad. Pero, además, diversas fuentes señalan que la población inmigrante trabaja más horas y accede con mayor dificultad a contratación indefinida. Bravo (2023) realiza el análisis de datos procesados de la Encuesta Nacional de Empleo del INE: desde julio-septiembre de 2022 hasta julio-septiembre de 2023, hubo un aumento de 16613 reportes de empleos informales de extranjeros realizados por medio de plataformas digitales, y todo el empleo informal generado entre 2022 a 2023 se radica en la población extranjera. De esta forma, nos permite caracterizar a los ocupantes de esta forma de empleo en el país, que son en su mayoría extranjeros.

Aproximación metodológica

Enfoque y diseño

Para este estudio hemos optado por un enfoque cualitativo, propio de las ciencias sociales, orientado a comprender fenómenos desde la perspectiva de los participantes en sus contextos específicos, reconociendo los factores que configuran sus experiencias. Desde esta mirada, el conocimiento se construye junto a los sujetos de estudio y no sobre ellos (Conejero, 2020; Guerrero, 2016). La investigación cualitativa permite acceder al punto de vista de los actores sociales, al explorar cómo interpretan y valoran las circunstancias que los afectan, lo que requiere atender a la dimensión ideográfica de sus relatos, es decir, a aquello irrepetible y singular en sus trayectorias (Flick, 2012; Izcara, 2014).

Se adoptó un diseño emergente de casos múltiples, que privilegia la respuesta a los problemas que surgen desde el campo, a los actores y los datos que se van revelando, más que imponer un esquema predefinido rígido. Esto significa que, si bien se identificaron inicialmente ciertos casos clave, tanto la delimitación de los casos como las estrategias de recolección y análisis fueron ajustándose progresivamente en diálogo con el campo, siguiendo una lógica inductiva y flexible propia de los estudios cualitativos (Denzin y Lincoln, 2011; Flick, 2015; Stake, 2005).

Acceso al campo y selección de participantes

El trabajo de campo exigió una aproximación situada, flexible y adaptativa, propia de la investigación cualitativa, especialmente en contextos marcados por la movilidad y la informalidad laboral. Acceder a repartidores, en su mayoría migrantes no regularizados, implicó sortear barreras prácticas y simbólicas: jornadas extensas, tiempos fragmentados y condiciones de alta exigencia física. Por ello, la estrategia de acceso se desarrolló de manera emergente, combinando planificación previa con acciones en terreno. Se inició con una convocatoria abierta mediante redes sociales y contacto directo en espacios públicos, explicando los objetivos y alcances del estudio. A partir de esta primera aproximación, se consolidó una estrategia de acercamiento centrada en la presencia sostenida en puntos de espera y recogida de pedidos, así como en el uso de recomendaciones de actores clave, como un emprendedor que también se desempeñaba como repartidor, quien facilitó el contacto con potenciales participantes. La mayor parte de los sujetos fueron contactados en las afueras del local PedidosYa Market, durante intervalos sin reparto. Esta dinámica permitió no solo respetar los tiempos y espacios de los trabajadores, sino también construir un vínculo mínimo de confianza. En estudios de esta naturaleza, especialmente con sujetos en situación de vulnerabilidad o desconfianza institucional, generar confianza y mostrar disponibilidad real resulta crucial para acceder a narrativas significativas (Creswell, 2007; Hammersley y Atkinson, 1994; Strauss y Corbin, 2002; Wolff, 2004).

Una vez establecido este acceso, se resguardaron los criterios básicos predefinidos, seleccionando participantes mayores de edad, con al menos un mes de experiencia como repartidores en la plataforma PedidosYa, en la ciudad de Puerto Montt. La muestra final quedó compuesta por 14 repartidores, con edades entre 21 y 46 años. Predominó la población migrante: 13 participantes eran de nacionalidad venezolana (12 en situación irregular y uno con documentación), y solo uno era chileno. La muestra fue

mayoritariamente masculina (13 hombres y una mujer), lo que refleja la composición de género dominante en este tipo de ocupaciones.

Técnicas de producción de datos

La técnica principal de producción de datos fue la entrevista semiestructurada de tipo individual y focalizada (Flores, 2009; Kvale, 2011), diseñada para indagar en profundidad las experiencias laborales, percepciones subjetivas e interpretaciones personales de los repartidores sobre su trabajo en plataformas digitales. Este tipo de entrevista permitió combinar una guía temática común con la flexibilidad necesaria para que los participantes desplegaran sus propios relatos. Inicialmente estaba pensado invitar a los participantes a las dependencias de la universidad para realizar las entrevistas, lo que fue rápidamente descartado luego de los contactos iniciales. Las investigadoras debieron acomodarse a las condiciones propias de la dinámica de trabajadores de *delivery*, flexibilizando tiempos y acordando espacios definidos por los propios trabajadores, esperando momentos libres en medio de la jornada laboral. Todas las entrevistas fueron grabadas en formato de audio digital y posteriormente transcritas de forma completa para su análisis. Esta técnica resultó especialmente adecuada para explorar dimensiones subjetivas, afectivas y narrativas, que no emergen fácilmente mediante métodos más estructurados (Flick, 2012; Sánchez et al., 2021).

Estrategia de análisis

Los datos fueron analizados mediante una estrategia de análisis de contenido temático, que permite identificar, organizar e interpretar patrones de significado a partir del material textual generado (Braun y Clarke, 2006). Este enfoque inductivo, centrado en el contenido emergente, se adapta especialmente bien a fenómenos complejos como la precariedad laboral, la migración o las relaciones de género en el contexto del trabajo en plataformas (Herold y Waring, 2016). Para facilitar el análisis, se utilizó el software ATLAS.ti, que permitió codificar, agrupar categorías, establecer relaciones y visualizar las conexiones entre temas. A través de este proceso, se buscó que las categorías analíticas surgieran desde los propios datos, sin imponer marcos teóricos previos, priorizando una comprensión situada de las experiencias de los trabajadores.

Criterios éticos y de calidad

Esta investigación se desarrolló respetando principios éticos fundamentales, como el consentimiento informado, la confidencialidad y la protección de los datos personales (Pérez, 2022). A todos los participantes se les entregó información clara sobre los objetivos y procedimientos del estudio, garantizando su participación voluntaria mediante la firma de un consentimiento informado. Dado el contexto de alta presencia de trabajadores migrantes en situación irregular, se consideró también la opción de un consentimiento verbal para evitar generar desconfianza; sin embargo, todos accedieron a firmar el consentimiento escrito.

Desde una perspectiva cualitativa, se atendieron los criterios de calidad propuestos por Lincoln y Guba (1985). La credibilidad se fortaleció mediante una exposición prolongada al campo y a los datos, además de estrategias de triangulación en diversos momentos del proceso, especialmente en el análisis de los datos, incluyendo el juicio de expertos. La auditabilidad se garantizó mediante un registro detallado del proceso investigativo, incluyendo decisiones metodológicas, codificación y análisis, y triangulación entre miembros del equipo y asesores (Castillo y Vásquez, 2003; Flick, 2014). Finalmente, los resultados fueron contrastados con literatura especializada en trabajo, plataformas digitales y bienestar laboral, para reforzar su pertinencia.

Resultados

Los hallazgos se organizan en dos dimensiones que responden a los objetivos acá focalizados: por un lado, el sentido atribuido por los repartidores al trabajo en plataformas de *delivery* y, por otro lado, la construcción de su identidad a partir de la dinámica laboral. Ambas dimensiones permiten aproximarse a la experiencia subjetiva del trabajo en este sector desde las voces de sus protagonistas.

Si no trabajo no como. El *delivery* como sostén material y familiar

Para la mayoría de los repartidores entrevistados, el trabajo en plataformas constituye una fuente inmediata e indispensable de ingresos, tanto para solventar gastos propios como para sostener a familiares en Chile o, fundamentalmente, en Venezuela. El *delivery* no es solo una ocupación temporal; es una estrategia de supervivencia que se vuelve central en la organización de la vida cotidiana y los proyectos personales. Muchos trabajadores expresan de manera directa que este empleo representa su única vía de sustento: “Yo tengo que pagar arriendo, comida, todo. Si no

trabajo, no como” (hombre, 32 años, venezolano). “Este trabajo para mí significa sustento, significa mi día a día” (hombre, 46 años, venezolano).

Las motivaciones económicas se entrelazan con un fuerte sentido de responsabilidad familiar, en especial hacia hijos, madres o hermanas: “Tengo que darle la leche, los pañales, y todo eso [a mi hija]” (hombre, 29 años, venezolano). “Trabajo solamente para mí y para mi mamá, que es la que tengo en Venezuela” (hombre, 21 años, venezolano). El envío de dinero a Venezuela aparece recurrentemente como una obligación moral, incluso cuando los ingresos son bajos o inestables: “Mando plata a mi mamá en Venezuela, aunque sea poquito, pero algo le llega” (hombre, 32 años, venezolano).

En algunos casos, el trabajo en *delivery* también permite proyectar objetivos de mediano plazo —como acceder a la vivienda o financiar estudios—, aunque siempre bajo condiciones precarias: “Con este trabajo busco cómo ayudar a tu familia, o estudiar, comprarme una casa” (hombre, 23 años, venezolano). “Estoy reuniendo el dinero y una de esas intenciones igual sería estudiar... pero también tengo otras necesidades... con mi hija.” (hombre, 37 años, chileno).

En todos los casos, el trabajo en plataformas es vivido como un sostén material vital que no admite interrupciones. La presión económica inmediata convierte al *delivery* en una actividad que organiza la vida entera, aun cuando se la perciba como transitoria o desgastante.

Ser mi propio jefe. El *delivery* como fuente de autonomía

Uno de los aspectos más valorados por los trabajadores de *delivery* es la autonomía en la gestión del tiempo y la ausencia de supervisión directa. En contraste con experiencias previas marcadas por el control, los bajos sueldos o el maltrato laboral, este tipo de empleo es percibido como una forma de trabajo “por cuenta propia”, donde cada uno define sus ritmos, responsabilidades y objetivos. Varios entrevistados destacan la libertad de decisión sobre los horarios y la carga laboral: “Yo decido mi horario, cuánto quiero ganar, cuánto quiero trabajar” (hombre, 46 años, venezolano). “Si uno quiere salir a trabajar sale; si uno no quiere, no sale” (hombre, 24 años, venezolano). “Si no quiero trabajar para dedicarme tiempo, suelto turnos en la mañana o suelto todo el turno del día” (hombre, 23 años, venezolano).

La posibilidad de trabajar sin jefaturas directas aparece como un alivio y como una conquista simbólica frente a la subordinación tradicional del trabajo apatronado: “Aquí al menos nadie me grita, nadie me humilla. Yo hago lo mío y ya” (hombre, 32 años, venezolano). “No, y se siente bien no tenerlo, uno no le trabaja a nadie” (hombre, 23 años, venezolano).

La figura del “jefe” es sustituida por la propia autoorganización o, en algunos casos, por la lógica algorítmica de la aplicación, que, si bien establece ciertas reglas, no interviene directamente en la jornada: “Uno se organiza solo, uno es su propio jefe” (hombre, 29 años, venezolano). “Nuestro jefe es la aplicación” (hombre, 37 años, chileno). Esta autonomía no implica necesariamente informalidad total ni ausencia de exigencia. Por el contrario, muchos reconocen que hay consecuencias si no se cumple con los estándares de la plataforma: “Uno crea sus responsabilidades, porque si no haces el trabajo te califican mal o te bloquean la cuenta” (hombre, 24 años, venezolano).

Al parecer, el *delivery* ofrece un modelo de autonomía relativa, altamente valorado por quienes han vivido empleos más jerárquicos y mal remunerados. Esta figura de “ser mi propio jefe” aparece como un ideal subjetivo de control y dignidad, aun dentro de un sistema que impone exigencias sin un marco de protección laboral formal.

Sin papeles y cuenta prestada. El *delivery* como espacio de inserción laboral rápida y accesible

Para muchos entrevistados, en su mayoría migrantes venezolanos, el trabajo de *delivery* representa una oportunidad inmediata de inserción laboral, especialmente ante barreras como la falta de documentos, estudios formales o redes institucionales. Se trata de un trabajo rápido de conseguir, flexible en sus requisitos y disponible incluso para quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad administrativa o económica. La mayoría señala que el ingreso a la plataforma se produce gracias a contactos informales, familiares o amistades que los guían en el proceso o les prestan cuentas: “Mi hermano ya trabajaba en esto y me ayudó a empezar altiro” (hombre, 29 años, venezolano). “A través de un amigo buscamos una cuenta y buscamos una moto” (hombre, 21 años, venezolano). “Fue como un préstamo de la cuenta... porque yo todavía no tengo los papeles” (mujer, 30 años, venezolana).

El arriendo o préstamo de cuentas, así como la adquisición de implementos por vías alternativas, es una práctica habitual entre quienes no cuentan con documentación regularizada: “Yo, que no tengo documento, tengo una cuenta alquilada. [...] Porque en realidad exige una documentación” (hombre, 32 años, venezolano). “Solo necesitas una moto y alguien que te arriende una cuenta” (hombre, 32 años, venezolano). La facilidad para comenzar es ampliamente valorada, aunque también se reconoce que la permanencia implica desgaste y exigencias crecientes: “Es fácil empezar, lo difícil es mantenerse” (hombre, 32 años, venezolano).

El *delivery* aparece, así, como un nicho laboral de bajo umbral de acceso, sostenido por redes de migrantes, informalidad funcional y autoorganización. A pesar de la falta de seguridad social y de vínculos formales con la empresa, este trabajo es comprendido como una estrategia de sobrevivencia efectiva y rápida, ante contextos de exclusión del mercado laboral tradicional.

Yo me reviento todos los días. La identidad centrada en el esfuerzo y la autoexigencia

Una dimensión transversal en los relatos de repartidores y repartidoras es la construcción de una identidad laboral forjada en el esfuerzo extremo, la autoexigencia y la resistencia física y emocional. Trabajar en *delivery* no es percibido como una opción fácil, sino como un desafío constante que implica largas jornadas, exposición a condiciones climáticas adversas y la necesidad de sostener un rendimiento sin pausas.

La autorregulación aparece como núcleo identitario: “Yo me pongo una meta, que yo me voy a sacar tanto...” (hombre, 29 años, venezolano). “Toda la plata que haga va a depender de ti. Si trabajas dos horas, son lo que vas a agarrar. Si trabajas doce horas...” (hombre, 21 años, venezolano); “Yo trabajo de 10 a 12 horas diarias y tiendo a estar en el grupo uno por lo mismo, porque uno se exige mucho” (hombre, 22 años, venezolano).

En este marco, la continuidad laboral sin descanso se presenta no solo como una necesidad económica, sino también como parte de un estilo de vida marcado por metas, disciplina y sacrificio: “No me doy muchos días libres porque tengo metas que cumplir” (hombre, 29 años, venezolano). “No me permito el día libre... me dedico solo a trabajar” (mujer, 30 años, venezolana).

La autoexigencia es a menudo reforzada por el funcionamiento de la propia plataforma, que premia la disponibilidad y el rendimiento: “Si tú te vas a una cosa personal... cagaste; bajas de grupo, no cobras bien” (hombre, 28 años, venezolano). “Sí, hay una mayor carga laboral, pero eso depende de nosotros” (hombre, 24 años, venezolano).

Esta ética del esfuerzo también tiene consecuencias físicas y emocionales importantes: “Muchísimo [impacto en salud mental]. Es más estresante cuando va pasando el día... si llueve, si hace frío...” (hombre, 21 años, venezolano). “Entre más horas trabaja uno, más ganancias. [...] Sí cansa demasiado. Demasiado cansancio, estrés. Demasiado estrés” (hombre, 32 años, venezolano)

Por todo lo anterior, el trabajo de *delivery* es vivido como una forma de afirmación personal a través de la fuerza de voluntad y la resistencia, pero también como un régimen de autoexplotación normalizado, donde el valor del trabajador se mide por su capacidad de sostener el ritmo y “aguantar”.

Nos ayudamos entre todos. Pertenencia colectiva y vínculos de apoyo entre pares

Aunque el trabajo de *delivery* se realiza de forma individual, la mayoría de los repartidores construyen redes informales de apoyo, contención y pertenencia. Estas redes, basadas en la colaboración entre pares y una fuerte identificación entre migrantes, permiten sobrellevar las exigencias del trabajo y crean un sentido de comunidad que va más allá del plano laboral.

El compañerismo cotidiano se expresa en gestos concretos de ayuda y solidaridad: “Tenemos grupo de WhatsApp... si hay un accidente, si se quedó varado, que necesita una llave...” (hombre, 29 años, venezolano). “Si alguien está parado... ellos se paran, me preguntan, ven si me pueden ayudar” (mujer, 30 años, venezolana). “Nos ayudamos unos con otros [...] cuando se te daña la moto, cuando te toca llevar un pedido a tal y no puedes” (hombre, 24 años, venezolano). Esta solidaridad entre trabajadores, en su mayoría migrantes venezolanos, refuerza la idea de un colectivo que se reconoce en condiciones similares: “Son todos unidos porque están en la misma situación” (hombre, 37 años, chileno). “Somos prácticamente como una familia toda aquí. [...] Si la moto se me dañó [...] llegan varios, ya voy

para allá” (hombre, 32 años, venezolano). “Sí, nos une el hecho de ser migrantes” (hombre, 23 años, venezolano).

La pertenencia no solo es instrumental, sino también emocional. Compartir experiencias, bromas o simplemente pasar tiempo juntos ayuda a aliviar la carga del trabajo: “Nos entendemos más... los cuentos y las bromas... se hacen terapia grupal” (hombre, 34 años, venezolano). “A veces hacemos asados o nos juntamos a conversar” (hombre, 46 años, venezolano). “Sí, sí, a veces compartimos, comemos, así. Cuando hay tiempo nos juntamos fuera del trabajo” (hombre, 21 años, venezolano).

De este modo, el trabajo de *delivery* da lugar a formas de sociabilidad que compensan en parte la precariedad y la soledad del trabajo digital, generando lazos que otorgan sentido y protección en la experiencia migrante.

Nos miran feo. Experiencias de discriminación, estigmatización y racismo cotidiano.

Por último, el trabajo de *delivery*, particularmente para personas migrantes, se desarrolla en un contexto social donde las experiencias de discriminación, estigmatización y racismo son frecuentes. Los repartidores relatan situaciones de maltrato, desconfianza y hostilidad tanto de parte de clientes como de fuerzas de orden, en una cotidianeidad marcada por la sospecha y la precariedad legal.

Los entrevistados identifican actitudes racistas como una barrera permanente en su vida laboral: “Una señora me dijo que me fuera a mi país” (hombre, 32 años, venezolano). Me han gritado cosas por la calle, sobre todo por ser extranjero” (hombre, 29 años, venezolano). Un trabajador chileno, reconoce esta problemática para sus colegas migrantes “Eso pasa a ser como una violación de los derechos humanos... discriminación o xenofobia” (hombre, 37 años, chileno).

Estas experiencias afectan profundamente la dignidad, especialmente al ser asociados con delincuencia, vagancia o ignorancia: “Nos miran feo a veces, creen que somos vagos o que andamos robando” (hombre, 32 años, venezolano). “Algunos clientes te miran en menos, creen que uno no estudió o que no vale nada” (hombre, 46 años, venezolano). “Como uno es delincuente, piensan que uno es un ladrón” (hombre, 21 años, venezolano).

La misma fuerza pública aparece reiteradamente como un actor de hostigamiento: “Con la fuerza pública, carabineros también” (hombre, 34 años, venezolano). “Los policías están cazándonos para buscarnos, agarrarnos” (hombre, 32 años, venezolano). “Los carabineros me han parado solo por tener acento extranjero” (hombre, 32 años, venezolano).

También se observan formas de violencia simbólica y psicológica asociadas al género y al acento: “Un caballero se bajó y me quería golpear... se dio cuenta que yo era mujer” (mujer, 30 años, venezolana). “Una vez un cliente no me quiso recibir el pedido cuando escuchó mi acento” (hombre, 29 años, venezolano).

A esto se suma el abandono institucional y la inseguridad jurídica: “No los gestiona, la empresa no hace nada, las cosas que pasan tienen que arreglarlas uno mismo” (hombre, 23 años, venezolano). “No tengo papeles... tenemos licencia venezolana... no nos deja desarrollarnos” (hombre, 34 años, venezolano).

En conjunto, estos relatos sostienen que el *delivery* es experimentado como un trabajo estigmatizado, que reproduce la desigualdad racializada y la marginalidad de quienes, sin redes ni protección legal, deben enfrentar la hostilidad del espacio público.

Discusión

Las experiencias de los trabajadores de reparto que participaron del estudio revelan una serie de tensiones constitutivas que desafían lecturas unilaterales sobre el trabajo en plataformas digitales. Lejos de ser simplemente un trabajo flexible, tecnológico y moderno, o una forma extrema de precarización laboral, el *delivery* encarna una serie de contradicciones que atraviesan tanto las condiciones objetivas como las formas subjetivas de experimentar el trabajo.

Uno de los rasgos más notorios de este tipo de ocupaciones es la coexistencia entre una precariedad estructural (marcada por la inestabilidad, la ausencia de derechos, la informalidad y la exposición constante al riesgo) y una experiencia subjetiva que enfatiza la autonomía, la flexibilidad y la autogestión del tiempo (“ser tu propio jefe”). Esta dualidad no es simplemente un engaño ideológico ni una inconsistencia cognitiva; más bien, constituye una paradoja estructural de la gubernamentalidad neoliberal contemporánea. Desde la perspectiva de Lorey (2016), esta forma

de vivir la precariedad puede entenderse como una “precariedad gubernamental”, donde la inseguridad es gestionada como norma. El valor de la libertad, clave en el neoliberalismo según Laval y Dardot (2013), ya no es un derecho, sino un imperativo: ser libre es autogestionarse, competir, producir sin descanso. Así, la “autonomía” parece operar paradójicamente como condición de subordinación. El trabajador precario es interpelado a narrarse como emprendedor de sí mismo (Bröckling, 2015), incluso cuando debe “reventarse todos los días” para sobrevivir. La paradoja es estructural, la flexibilidad que se experimenta como libertad es también la forma que adopta hoy la vulnerabilidad.

Además, esta figura del trabajador autónomo no puede entenderse fuera del marco de una racionalidad económica que invade el campo de la subjetividad. Como ha argumentado Dardot y Laval (2013), el sujeto neoliberal no solo trabaja más, sino que se vuelve él mismo capital humano, constantemente evaluado de forma externa, pero que también se vuelve sobre sí en un proceso incesante de autovaloración. Esta lógica produce un tipo de precariedad que ya no es solo material, sino también afectiva y simbólica, de manera que el fracaso se vive como responsabilidad personal y no como expresión de desigualdades estructurales.

Los relatos muestran cómo el trabajo de *delivery* no solo organiza el tiempo y el ingreso, sino también la forma en que los trabajadores se piensan a sí mismos. Frases como “yo me pongo metas”, “todo depende de uno” o “si uno quiere progresar, hay que meterle” expresan una subjetividad moldeada por ideales de rendimiento, disciplina y responsabilidad individual. Este tipo de subjetivación ha sido ampliamente discutido en la literatura crítica. Para Laval y Dardot (2013), el neoliberalismo produce un sujeto empresario de sí, que internaliza la lógica de la competencia y el automejoramiento constante. En esta línea, Lorey (2016) advierte que el mandato de autogestionarse refuerza formas de autoexplotación sin necesidad de coerción externa. En el contexto chileno, autores como Stecher y Sisto (2019) han señalado que la expansión de valores como el esfuerzo, la superación personal y la productividad emocional ha sido clave en la forma en que los sujetos asumen y resignifican su posición precaria. El trabajo deja de ser solo un medio de sustento para convertirse en espacio de validación moral e identitaria. Así, el sufrimiento cotidiano no es interpretado como injusticia estructural, sino como parte del camino hacia un éxito que depende solo de uno mismo. Como bien ha propuesto Scharff (2016), se trata de una vida psíquica del neoliberalismo, en la cual los afectos, las frustraciones y los

deseos se reconfiguran en función de ideales de productividad y competencia.

Aunque el trabajo de *delivery* está basado en la fragmentación y la competencia entre repartidores, los relatos recogidos dan cuenta de fuertes lazos de apoyo y pertenencia, especialmente entre migrantes. La existencia de grupos de WhatsApp, la ayuda mutua en caso de accidentes y la bienvenida a nuevos trabajadores evidencian una dimensión colectiva que desafía los imperativos del individualismo neoliberal. Lejos de desaparecer ante la flexibilización laboral, estas formas de comunidad se adaptan y reconfiguran, generando redes de solidaridad móvil que operan dentro de la precariedad (Julián-Véjar, 2023). En este contexto, la comunidad migrante resignifica el *delivery* como un espacio no solo de subsistencia, sino también de acogida y contención. En un país como Chile, donde el racismo estructural suele invisibilizar los aportes de los migrantes (Pavez-Soto, 2018), estas redes pueden entenderse como formas de resistencia cotidiana, que convierten un trabajo atomizado en un espacio de cuidado recíproco y pertenencia.

Por otro lado, los relatos también revelan una fuerte percepción de desvalorización del trabajo de *delivery*, tanto por parte de clientes como de instituciones. Esta desvalorización se entrecruza con procesos de racialización y xenofobia, donde el hecho de que la mayoría de quienes desempeñan esta labor en Puerto Montt sean migrantes, especialmente venezolanos, refuerza prejuicios asociados a informalidad, vagancia o delincuencia. En este marco, la subjetivación neoliberal en Chile no solo impone criterios de productividad y autovaloración individual, sino que también establece jerarquías morales entre trabajos “dignos” e “indignos”, ubicando en los márgenes del reconocimiento social a aquellos altamente visibles, físicamente exigentes y realizados por población migrante. Estas formas de estigmatización no se limitan a lo actitudinal, sino que se expresan también en controles policiales desproporcionados, restricciones burocráticas para acceder a las plataformas, y la falta de protección ante accidentes o enfermedades. El *delivery*, así, opera como una zona de frontera: una actividad permitida pero marginal, visibilizada pero desprotegida, tolerada pero desvalorizada.

Finalmente, nos parece relevante subrayar que el estudio no se propuso inicialmente focalizarse en la experiencia de trabajadores migrantes, sino en las formas de trabajo precarizado asociadas al reparto en

plataformas digitales. A pesar de ciertas estadísticas disponibles y de una percepción instalada en el sentido común, no habíamos formulado explícitamente como criterio de selección la nacionalidad de los participantes ni la migración era una dimensión analítica central del marco teórico. Sin embargo, en el desarrollo del trabajo de campo y en coherencia con el carácter emergente y recursivo del diseño cualitativo adoptado, nos vimos interpelados por la evidencia empírica contundente que el reparto en PDT en Puerto Montt es realizado mayoritariamente por migrantes de origen venezolano. Este hallazgo, lejos de ser accesorio, se transformó en una dimensión central, obligándonos a replantear nuestras categorías analíticas y abriéndonos a una lectura más compleja de la precarización laboral. En el análisis de los resultados, del cruce entre trabajo y migración emergen experiencias que incluyen el envío regular de remesas como forma de sostén transnacional, la construcción de redes de apoyo y comunidad entre compatriotas, y múltiples percepciones de discriminación xenofóbica tanto actitudinal (insultos, burlas, maltratos) como estructural e institucional (acceso a plataformas, trabas legales para regularizar la situación migratoria, hostigamiento desproporcionado de agentes del Estado) que dan cuenta de esta complejidad. Nos parece, por lo tanto, que el trabajo en plataformas requiere ser interrogado a la luz de ciertas dinámicas de estructuración del mercado laboral según nacionalidad de origen y estatus migratorio. Esto puede relacionarse —aunque de forma compleja— con formas de racialización/etnificación del trabajo, lo que requiere, sin lugar a dudas, de investigación desde ciencias sociales atentas y críticas.

Los hallazgos de este estudio invitan a profundizar en la investigación del trabajo en plataformas digitales, especialmente en contextos marcados por la migración. El *delivery* puede verse no solo como una ocupación, sino también un espejo de los procesos sociales que atraviesan nuestras ciudades y economías contemporáneas. Comprender sus múltiples dimensiones (subjetivas, estructurales, políticas) resulta clave para una psicología social del trabajo que no solo describa las nuevas formas de precarización de la vida, sino que interroge también sus mecanismos de legitimación subjetiva y sus posibles fisuras. Reconocer estas tensiones no implica negar las experiencias de agencia, dignidad o comunidad que emergen en estos espacios, sino precisamente partir desde las voces de quienes habitan los nuevos espacios de la precarización, en su complejidad y ambivalencia.

Referencias

- Adams, G., Estrada-Villalta, S., Sullivan, D., y Markus, H. (2019). The psychology of neoliberalism and the neoliberalism of psychology. *Journal of Social Issues*, 75, 189-216. <https://doi.org/10.1111/josi.12305>
- Alfaro, A. H. (2021). Antonio A. Casilli (2019). En attendant les robots: Enquête sur le travail du clic. París: Editions du Seuil, 394 pp. *Revista Mexicana de Sociología*, 83(2), 499-504. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2021.2.59627>
- Antunes, N., Gonsales, M., y Van del Laan, M. (2024). Capitalismo de plataforma: los laboratorios de experimentación y las luchas por la regulación del trabajo uberizado. En A. Stecher y K. Morales (eds.), *Plataformas digitales de trabajo en América Latina. Organización productiva, desafíos regulatorios, acción colectiva y subjetividades* (pp. 79-101). LOM.
- Arango, M., Bedoya, M., y Muñoz, A. (2021). La vida como trabajo. La emergencia de la subjetividad trabajadora en el neoliberalismo. *Athenea Digital*, 21(3). <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2653>
- Atzeni, M., Gutiérrez, F., Elbert, R., Negri, S. y Pérez (2024). Relaciones laborales, proceso de trabajo y protesta obrera en la economía de plataformas. El caso del delivery en Argentina y Chile. En A. Stecher y K. Morales (editores) *Plataformas digitales de trabajo en América Latina. Organización productiva, desafíos regulatorios, acción colectiva y subjetividades* (pp. 103-124). LOM.
- Barattini, M. (2009). El trabajo precario en la era de la globalización: ¿Es posible la organización? *Polis*, 8(24), 17-37. <https://doi.org/10.4067/s0718-65682009000300002>
- Blanch, J. M. (2007). Psicología Social del Trabajo. En M. Aguilar y A. Reid (eds.), *Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales* (pp. 210-238). Anthropos.
- Boltanski, L., y Chiapello, È. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Akal.
- Braun, V., y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bravo, J. (2023). Enfoque laboral N° 34: Aumento del empleo informal en la población de nacionalidad extranjera se concentra entre quienes ejercen su empleo a través de plataformas digitales. *Observatorio del Contexto Económico de la Universidad Diego Portales*. <https://ocec.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2023/11/Enfoque-Laboral-34-VF-comp.pdf>

- Bröckling, U. (2015). *El self emprendedor: Sociología de una forma de subjetivación*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Castillo, E., y Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167.
<https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, No. 24 (LC/TS.2021/71). CEPAL.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46955>
- Chandler, D., & Reid, J. (2016). *The neoliberal subject: Resilience, adaptation and vulnerability*. Rowman y Littlefield International.
- Conejero, J. (2020). Una aproximación a la investigación cualitativa. *Neumología Pediátrica*, 15(1), 242-244. <https://www.neumologia-pediatria.cl/index.php/NP/article/download/57/57/14>
- Crespo, E., y Serrano, A. (2011). Regulación del trabajo y gobierno de la subjetividad: La psicologización política. En Ovejero y Ramos (Comps.), *Psicología social crítica* (pp. 244-261). Biblioteca Nueva.
- Denzin, N., y Lincoln, Y. (2012). La investigación cualitativa como disciplina y como práctica. En *El campo de la investigación cualitativa* (pp. 43-101). Gedisa.
- Dey, P. (2013). Governing the social through social entrepreneurship: A Foucauldian view of 'the art of governing' in advanced liberalism. En H. Douglas y S. Grant (Eds.), *Social entrepreneurship and enterprise: Concepts in context* (pp. 55-72). Tilde University Press.
- Díaz, X., Godoy, L., y Stecher, A. (2005). *Significados del trabajo, identidad y ciudadanía: La experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible*. Centro de Estudios de la Mujer.
- Dilts, A. (2011). From 'Entrepreneur of the Self' to 'Care of the Self': Neo-liberal Governmentality and Foucault's Ethics. *Foucault Studies*, 12, 130-146.
- Dörre, K. (2009). La precariedad. ¿Centro de la cuestión social del siglo XXI? *Revista Actual Marx Intervenciones*, 8, 79-108.

- Fariás, J., y Ossandón, F. (2020). *Conductores de la nueva economía: Reflexiones y experiencias de trabajadores y trabajadoras de Uber en Santiago de Chile*. Friedrich Ebert Stiftung.
<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/16191.pdf>
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa* (3ª ed.). Morata.
- Flick, U. (2014). *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa*. Morata.
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Morata.
- Flores, R. (2009). *Observando observadores. Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Ediciones UC.
- Foucault, M. (2012). *Nacimiento de la biopolítica*. Fondo de Cultura Económica.
- Gómez, J., y Roy, A. S. (2008). *Flexibilidad laboral y subjetividades: Hacia una comprensión psicosocial del empleo contemporáneo*. LOM Ediciones.
- Guerrero, M. A. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Herold, F., y Waring, M. (2016). An investigation of pre-service teachers' learning in physical education teacher education: Schools and university in partnership. *Sport, Education and Society*, 23(1), 95-107.
<https://doi.org/10.1080/13573322.2015.1127802>
- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara.
- Jirón, P., Ulriksen, C., Margarit, D., y Imilan, W. (2021). *Trabajadores móviles digitales en Chile*. Universidad de Chile.
<https://uchile.cl/dam/jcr:f66dd98e-4d55-47d2-abb6-32c287148cd6/policy-brief-n2.pdf>
- Julián-Vejar, D. (2023). Subjetividad y precariedad del trabajo en América Latina: Algunas dimensiones y nodos cualitativos para su indagación. *Bajo Palabra*, 33, 117-140. <https://doi.org/10.15366/bp2023.33.005>
- Julián-Vejar, D. (2022). Sociedades precarias: estudios contemporáneos de la precariedad del trabajo. En D. Julián-Vejar y X. Valdés Subercaseaux (editores) *Sociedad precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares* (pp.13-37). LOM.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Morata.

- Laval, C., y Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Gedisa.
- Lincoln, Y., y Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage.
- Lorey, I. (2015). *Estado de inseguridad: Gobernar la precariedad*. Traficantes de sueños.
- Maza, A., y Aguilar, O. (2022). *Trabajando sobre ruedas entre las plataformas digitales y la ciudad: Una exploración cualitativa a la labor de reparto mediante aplicaciones móviles*. Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.
<https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-123451recurso1.pdf>
- Olmos, L., Matus, A., y Rubilar, L. (2020). *Trabajo en plataformas digitales: Una aproximación desde la experiencia de repartidores de comida en Santiago de Chile*. Fundación SOL. <https://fundacionsol.cl>
- Orejuela, J., y Ramírez, A. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 9(16), 125-144. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80118612008.pdf>
- Pavez-Soto, I. (2018). *Violencias contra las infancias migrantes en Santiago de Chile: resistencias, agencia y actores*. *Migraciones Internacionales*, 9(35), 155-184. <https://doi.org/10.17428/rmi.v9i35.423>
- Pérez, M. (2022). Resguardos éticos de la investigación cualitativa en psicología. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 39(3).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.10037>
- Radetich, N. (2022). *Cappitalismo. La uberización del trabajo*. Siglo XXI Editores.
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo: Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138. <https://www.redalyc.org/pdf/213/21356011003.pdf>
- Rose, N. (1999). *The power of freedom: Reframing political thought*. Cambridge University Press.
- Sánchez, M., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica Uisrael*, 8(1).
<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

- Santos, A. (2010). *Informe sobre desarrollo humano en Chile: Los chilenos, un desafío cultural*. PNUD. <https://revistas.usal.es/cuatro/index.php/1130-2887/article/view/7326/7365>
- Scharff, C. (2016). The psychic life of neoliberalism: Mapping the contours of entrepreneurial subjectivity. *Theory, Culture & Society*, 33(6), 107-122. <https://doi.org/10.1177/0263276415590164>
- Scott, S. (2018). The neoliberal subject: Resilience, adaptation and vulnerability. *Contemporary Political Theory*, 17(1), 78-81. <https://doi.org/10.1057/s41296-017-0122-2>
- Señoret, A., Rehner, J., y Ramírez, M. (2022). Impacto de la precariedad laboral en la percepción subjetiva del empleo. *Revista de Sociología*, 37(2), 16-32. <https://doi.org/10.5354/0719-529X.2022.69100>
- Sisto, V. (2022). Los intersticios de la precariedad: recorriendo sus fracturas y los susurros y gritos que emergen. En D. Julián-Vejar y X. Valdés Subercaseaux (editores) *Sociedad precaria. Rumores, latidos, manifestaciones y lugares* (pp. 41-65). Santiago: LOM.
- Soto, A. (2011). Narrativas de Profesionales Chilenos Sobre sus Trayectorias Laborales: La Construcción de Identidades en el Trabajo. *Psykhé* (Santiago), 20(1), 15-27. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282011000100002>
- Stake, R. (2010). *Investigación con estudio de casos*. Morata.
- Stecher, A. y Morales, K. (2024). Trabajo de plataformas en América Latina: un mapa general para la discusión. En A. Stecher y K. Morales (eds.) *Plataformas digitales de trabajo en América Latina. Organización productiva, desafíos regulatorios, acción colectiva y subjetividades* (pp. 27-78). LOM.
- Stecher, A. (2013). Un modelo crítico-interpretativo para el estudio de las identidades laborales. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1311-1324. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-92672013000400024&script=sci_arttext
- Stecher, A., y Godoy, L. (2014). *Transformaciones del trabajo, subjetividad e identidades: Lecturas psicosociales desde Chile y América Latina*. RIL Editores.
- Stecher, A., y Sisto, V. (2019). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal: Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. En K. Araujo

(ed.), *Hilos tensados: Para leer el octubre chileno* (pp. 37–82). Universidad de Santiago de Chile.

Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

Subsecretaría del Trabajo. (2023). *La situación del empleo de trabajadores/as de plataformas digitales de servicios regulados por la Ley 21.43*. <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2023/09/Documento-de-Trabajo-n%C2%B0-1-trabajadores-de-plataformas-digitales.pdf>

Tijoux, M. E., Luarte, V. V., y Cortés, C. A. (2021). El “trabajo migrante”: acumulación por desposesión en el Chile contemporáneo. *Revista Izquierdas*, 50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8142706>

Vásquez, K. (2015). *Trayectoria laboral de migrantes venezolanos profesionales en Santiago de Chile* [Tesis de grado, Universidad Alberto Hurtado]. <https://incami.cl/wp-content/uploads/2020/04/Vasquez-Katherine-Trayectoria-laboral-de-migrantes-venezolanos-profesionales-en-Santiago-de-Chile-1.pdf-2015-1.pdf>

REVISTA STVLTIFERA

DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

VOLUMEN 8, NÚMERO 2, SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025
ISSN 0719-983X

Editorial: Gaza, la humanidad sitiada

Alejandro Ochoa Arias

Acción Conjunta. Descontrol, incertidumbre y pasión en la actividad social y discursiva

Angel Magos Pérez y Gerardo Ortiz Moncada

Vivir en el sueño del Otro: violencia y subjetivación en la sierra del sur de Durango

Aäron Moszowski Van Loon

Brujas, histéricas y espiritualidades feministas: alternativas para histerizar la lucha contra el capitalismo patriarcal

Rigoberto Hernández Delgado

Althusser contra la psicología dominante: cinco ideas del marxismo althusseriano para la psicología crítica

Luis Pablo López-Ríos

Entre la precariedad y la autonomía. Experiencias subjetivas de repartidores de plataformas digitales de trabajo en el sur de Chile

Rodrigo Navarrete Saavedra, Javiera Angel, Javiera Camilla, Daniela Cárdenas, Ignacia Catalán y Francisca Ojeda

Pararreseña de Traverso, E. (2024). *Gaza ante la historia*

Juan Antonio González de Requena Farré

