

Universidad Nacional
Faculta de Ciencias Sociales
Escuela de Sociología

Trabajo Final de Graduación: Modalidad Tesis de Licenciatura

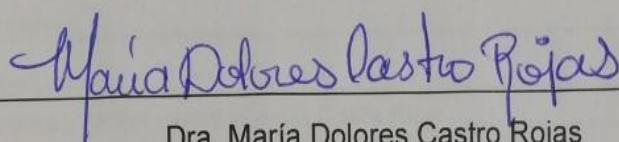
Título

Trabajo, Individualización y Riesgo. Un estudio sobre las condiciones laborales de los conductores de UBER X en el cantón central de Heredia en el 2019

Sustentante: Jonathan Velásquez Orozco

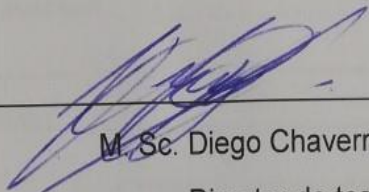
Heredia, mayo de 2021

Esta tesis fue aceptada por el tribunal evaluador correspondiente, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Sociología, en la Universidad Nacional de Costa Rica.



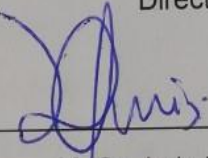
Dra. María Dolores Castro Rojas

Representante Decano Facultad de Ciencias Sociales



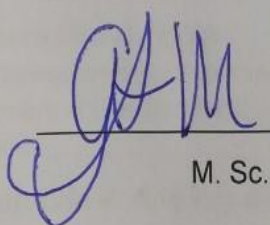
M. Sc. Diego Chaverri Chaves

Director de tesis



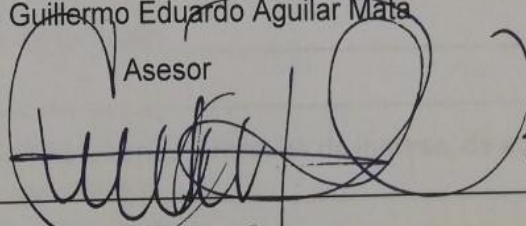
M. Sc. Luis Diego Soto Kiewit

Asesor



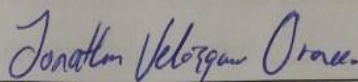
M. Sc. Guillermo Eduardo Aguilar Mata

Asesor



Dra. Claudia Palma Campos

Representante dirección Escuela de Sociología



Jonathan Velásquez Orozco

Candidato

Contenido

1. Capítulo Uno: Construcción del problema; el taxismo en Costa Rica, su conformación y la llegada de Uber al país.	5
1.1 Introducción	5
1.2 Antecedentes	7
1.2.1 El taxismo y la flota vehicular en Costa Rica	7
1.2.2 Una caracterización actual del servicio de transporte remunerado en Costa Rica	12
1.2.3 UBER, las economías colaborativas y el contexto nacional frente a estas	17
1.2.4 Estado de la cuestión	26
1.3 Justificación	36
1.4 Pregunta problema	36
1.5 Objetivo General	37
1.6 Objetivos específicos	37
2. Capítulo 2: Marco Teórico	37
2.1 Marco teórico del trabajo	37
Capítulo 3	51
3.1 Marco Metodológico	51
3.2 Operacionalización de variables, prueba piloto y validación del instrumento	55
3.3 Sobre el proceso de selección de los testimonios; espacio, tiempo y sujetos de estudio.	57
4. Capítulo 4: Análisis de Resultados	64
4.1 Choferes	64
4.2 Caracterización de los perfiles laborales, razones de ingreso, de permanencia y su relación con las condiciones sociales	71
4.3 La construcción de los indicadores sobre las dimensiones teóricas del concepto de individualización	88
4.4 Falsas libertades sobre el trabajo y controles sobre la productividad	97
4.5 Riesgos Externos e Inmanentes	123
4.5 Conclusiones y limitaciones del trabajo	140
Bibliografía	145

Índice de Ilustraciones

Ilustración gráfica 1: Estructura del servicio de Taxi en Costa Rica	14
Ilustración gráfica 2: Concepto de Individualización y sus dimensiones	50
Ilustración gráfica 3: Distribución porcentual de los choferes por sexo, nivel educativo, provincia de residencia y estado civil	68
Ilustración gráfica 4: Distribución porcentual de los choferes según tiempo en la plataforma, cantidad de horas diarias y días por semana que le dedican a la plataforma.....	69
Ilustración gráfica 5: Distribución porcentual de los choferes según el ingreso mensual aproximado .	70
Ilustración gráfica 6: Distribución porcentual de los niveles de individualización según la intensidad laboral, el perfil de chofer consultado y el ingreso aproximado mensual.....	91
Ilustración gráfica 7: Libertad y Seguridad Laboral	95
Ilustración gráfica 8: Porcentaje de incidencias de las condiciones que deben cumplir los choferes Subcontratantes para alquilar un carro	107
Ilustración gráfica 9: Distribución porcentual de la clasificación de las condiciones laborales que los choferes subcontratantes establecen para alquilar su vehículo	110
Ilustración gráfica 10: Distribución porcentual de las condiciones de alquiler impuestas a los choferes subcontratados.....	111
Ilustración gráfica 11: Sobre oferta laboral de choferes y su efecto en la actividad laboral.....	116
Ilustración gráfica 12: Distribución porcentual de los choferes según el nivel de intensidad laboral reportado.....	117
Ilustración gráfica 13: Porcentaje de choferes según el nivel de aceptación a ser regulados por Uber	118
Ilustración gráfica 14: Porcentaje de valoraciones sobre si Uber debe interferir en las relaciones entre colaboradores, o bien entre estos y el Estado	120
Ilustración gráfica 15: Porcentaje de valoraciones de los choferes al opinar sobre si los posibles daños al carro, o los riesgos a los que se expone el chofer solo son asunto de este	122
Ilustración gráfica 16: Valoración sobre si Uber proporciona condiciones laborales óptimas para sentirse seguro como trabajador	127
Ilustración gráfica 17: Distribución porcentual de los choferes en cuanto según el nivel de opinión sobre si Uber proporciona las condiciones laborales óptimas para sentirse seguros como trabajadores, por el perfil de chofer consultado.	129
Ilustración gráfica 18: Porcentaje de choferes subcontratantes que compraron el carro para trabajar en UBER	134
Ilustración gráfica 19: De izquierda a derecha. Porcentaje de Choferes que hacen viajes por fuera de la plataforma, y que dejaron la actividad en algún momento	135

Índice de cuadros

Cuadro 1: Lista de Cooperativas Taxistas en Costa Rica	10
Cuadro 2 Leyes que regulan el servicio de transporte remunerado en Costa Rica	12
Cuadro 3: Diferencias entre el servicio de Taxi y Uber en el país	21
Cuadro 4: Escalas de las dimensiones teóricas a analizar	63
Cuadro 5: Distribución porcentual de la muestra según el grupo de edad	64
Cuadro 6: Distribución de la población encuestada según sexo y zona de procedencia.....	66
Cuadro 7: Porcentaje de choferes consultados según la principal razón de ingreso a la plataforma ..	75
Cuadro 8: Porcentaje de choferes consultados según la clasificación de ventajas de trabajar en Uber	77
Cuadro 9: Porcentaje de choferes consultados según la principal desventaja de trabajar en Uber.....	79
Cuadro 10: Porcentaje de choferes consultados según la principal razón de permanencia en Uber ..	85
Cuadro 11: Prueba de Kruskal Wallis sobre los niveles de individualización según la intensidad laboral, el ingreso aproximado y el perfil laboral de los choferes.....	92

Cuadro 12: Prueba de Kruskal Wallis sobre los tipos de chofer consultado contra la variable de nivel de individualización, perfil de chofer consultado e ingreso aproximado mensual	94
Cuadro 13: Prueba de Kruskal Wallis sobre los tipos de chofer consultado contra la variable de nivel de Libertad y Seguridad.....	95
Cuadro 15: Principal Riesgo de Trabajar en Uber según los choferes consultados	124
Cuadro 16: Nivel de opinión sobre si Uber brinda las condiciones para tener un ingreso económico estable, por el tipo de chofer consultado.....	131
Cuadro 17: Nivel de opinión sobre si UBER proporciona las condiciones laborales óptimas para verse trabajando en esta a largo plazo por el Perfil de Chofer Consultado	132
Cuadro 18. Nivel de opinión sobre si Uber les da a sus colaboradores las condiciones laborales para que estos se sientan parte importante de la empresa, por el perfil de chofer consultado.....	136
Tabla 19: Ponderaciones de factores para el análisis factorial exploratorio de la opinión sobre las condiciones laborales en la plataforma de UBER.....	152

1. Capítulo Uno: Construcción del problema. El taxismo en Costa Rica, su conformación y la llegada de Uber al país.

1.1 Introducción

El 25 de agosto del 2015, UBER inicia como un oferente más dentro del servicio de transporte remunerado en Costa Rica; esta modalidad de trabajo se define a sí misma como una economía colaborativa, la cual delimita su actividad como mediador entre un usuario que necesita del transporte y un chofer que cuenta con el servicio para ofertarlo.

La llegada de este servicio no solo provocó un debate por parte de grupos que se encuentran a favor de o en contra de la aplicación, sino que, además, generó una movilización por parte de un sector de la población que, además de contar con la posibilidad de acceder a este servicio, también encontró un trabajo. Un tipo de actividad que se puede catalogar como informal, y que carece de los requerimientos para funcionar bajo la figura de la legalidad.

El trabajo que se presenta es una investigación sociológica que busca indagar, comprender y explicar cómo las nuevas formas de gestión del trabajo, basadas en la

implementación del control digital, impactan en las condiciones de los trabajadores, generando nuevas formas de control y riesgos que son trasladados en su mayor parte desde la empresa hacia los choferes.

La tesis está estructurada en cuatro capítulos. El primero expone cómo la prestación del servicio de transporte remunerado privado en Costa Rica ha pasado por distintas etapas de conflictos público-privados; también describe la caracterización del servicio del taxismo formal y el de UBER, el cual es la población de estudio de este trabajo. También se expone el significado de UBER como economía colaborativa y las implicaciones de esto en la realidad laboral de los choferes. Se presentan los abordajes encontrados sobre las condiciones del fenómeno del trabajo informal y sus tendencias.

El segundo capítulo responde específicamente a la propuesta teórico-metodológica del trabajo. Los principales ejes de la perspectiva teórica están constituidos por el aporte del sociólogo Ulrich Beck, con el concepto de *individualización*; el tema de la *flexibilización del trabajo* de Richard Sennet y el concepto de *trabajo no clásico* de Enrique de la Garza Toledo. Estos autores son abordados en una línea explicativa que busca profundizar en las consecuencias de la modernidad en la vida y sus implicaciones en las nuevas formas de gestión del trabajo.

El tercer capítulo corresponde al marco metodológico. Esta es una investigación de tipo explicativa, con un enfoque mixto. El tipo de muestreo es no probabilístico. Se utiliza ~~en~~ la encuesta como la principal técnica de recolección de información y se aplica a una población de ciento noventa y tres choferes del servicio de UBER X, en el cantón de Heredia centro, durante el año 2019. En este capítulo se detallan aspectos ligados a la construcción de los indicadores, las zonas de trabajo, la forma

de selección de los choferes consultados, así como los distintos factores que influyeron en el trabajo de campo.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis de resultados y está subdividido en cinco apartados: en el primero se presenta una descripción sociodemográfica de la muestra de choferes consultada; en el segundo se hace un análisis de los resultados obtenidos de los indicadores de las dimensiones que conforman el concepto de individualización; en el apartado tercero se analizan las razones de ingreso y permanencia dentro de la plataforma y sus contradicciones con las condiciones laborales presentes en la vida laboral de estos sujetos. Finalmente, se desarrolla un análisis en torno a las tres dimensiones que conforman el concepto de individualización: la libertad, la seguridad y el control.

1.2 Antecedentes

1.2.1 El taxismo y la flota vehicular en Costa Rica

A mediados de 1950, en Costa Rica, lo que se conoce hoy como taxis, eran los garajes de autos de servicio público, pequeños establecimientos que brindaban el servicio de transporte privado, los cuales eran administrados por familias particulares. La demanda de ese servicio sentó las bases necesarias para expansión, causando, tres años después, la llegada al país de las primeras unidades de taxi, un total de cuarenta unidades Renault 4 CV, originarias de Francia. Esta cifra se duplicó a ochenta unidades, a mediados de la década de los cincuenta (Zaldívar, 2002).

A esto hay que agregarle, dos años después, el acuerdo con el Ministerio de Transportes y Taxímetro Limitada, para la conformación de 18 paradas dentro del perímetro de la capital, lo que provocó una serie de quejas por parte de los demás propietarios de garajes. Así, en el transcurso de media década, ya se daban los

primeros conflictos en torno a la monopolización del servicio de transporte público en Costa Rica. Esto definió una serie de acciones con respecto a cómo se seguiría gestionando el servicio de transporte remunerado privado en el país (Zaldívar, 2002).

Lo anterior concuerda de manera cronológica con lo que expone (D'Alolio, 2007) en cuanto al auge del aumento de la flota vehicular en Costa Rica, la disminución del tranvía y otros medios de transporte, que eran de principal uso en la década de los cincuenta; causados principalmente por la modernización y el crecimiento urbano de la capital en esa época.

Entre 1950 y 1980, el transporte automotor se convirtió en el principal medio de transporte de personas y mercancías, fomentado por el tipo de desarrollo de la época y basado principalmente en el crecimiento urbano. A ese crecimiento del transporte automotor contribuyeron los bajos precios del petróleo, hasta 1973, y el declive del transporte de cabotaje y del ferrocarril. En este sentido, la apertura de nuevas vías es congruente con la tendencia hacia la sustitución de modalidades de transporte como el cabotaje, el ferrocarril, el tranvía y los carretones y carretillas de mano (pp.25 y 26).

Entre los motivos por los cuales se dio el aumento de vehículos se encuentran: la facilidad de adquisición del crédito en las agencias de vehículos, así como las políticas que favorecieron la adquisición de vehículos usados y nuevos. Llevó cerca de cincuenta años alcanzar los primeros cien mil vehículos. No obstante, a partir de la década de 1990, la flota vehicular particular aumenta en cien mil vehículos en períodos de menos de cinco años. Para el año 2002 había 798.700 vehículos circulando en las calles del país (D'Alolio, 2007, p. 27).

Mora (2014) recalca esa tendencia que da cabida a la sobrepoblación de la flota vehicular sin ningún tipo planificación a largo plazo y que implica el abandono de

medios de transporte colectivos, que podrían amortiguar el impacto de la contaminación en el país. Este modelo de movilización urbana que privilegia el automóvil particular como expresión de desarrollo, de bienestar individual y de estatus social vigente en los últimos 60 años, provocó, no solo que se clausuraran trenes y tranvías, sino también que otros sistemas de transporte público, como los autobuses, se fue desarrollando sin otra lógica que ir satisfaciendo la demanda de una población creciente. De esta forma, el Estado concesionó líneas y rutas a operadores privados sin articular ni coordinar los servicios, sin construir estaciones unificadas desde donde salieran y llegaran estos (p.4).

Así, para el año 2015 la flota vehicular en el país superaba el millón de vehículos en circulación, un total de un 1.183.624 de vehículos transitaban en Costa Rica. De ese total, más de 754.000 correspondían a automóviles particulares; es decir; un 64% de la flotilla de vehículos en ese entonces, pertenecía a este sector, un 1,47% al sector autobusero, y solo un 1% de la flota vehicular en circulación en ese momento correspondía a la población taxista (INEC, 2015).

No obstante, es importante dejar claro que el número de vehículos nunca representa igual cantidad de conductores. Datos más recientes mostrados en el Estado de Nación 2020, exponen que, desde 1980, la flota vehicular del país se ha incrementado diez veces. Para el año 2019, la flota vehicular asciende a 1.752.813 vehículos, presentando una tasa promedio de crecimiento anual del 6%, en contraste con una tasa media de crecimiento del 2% anual en lo que respecta a la población del país. El 57,4% de dicha flota corresponde a los vehículos particulares (p.151).

Aunado a ese crecimiento del transporte automotor, hubo un tipo de acciones estratégicas que otorgaron legitimidad y respaldo a ciertos grupos dentro de la oferta del servicio de transporte público, que también influyeron en la necesidad de

institucionalizar, desde el cooperativismo, al grupo de los taxistas, generando la conformación de una serie de acciones que fueron vinculadas a proteger e institucionalizar el servicio del transporte remunerado como se conocía en ese entonces. Actualmente, las cooperativas conformadas por los taxistas en el país son las siguientes:

Cuadro 1: Lista de Cooperativas Taxistas en Costa Rica

Coopetaxi	Coopeirazu	Coopetico
Coopeguaria	Coopetaxa	Coopetar
Coopemargaria	Coopeheredia	Cootu
Cootaca	Coopetransfil	Coopemiramar
Coopecostarica	Coopetaosa	Fenacop
Fenacotaxi		

Fuente: Elaboración propia con base en INFOCOP 2017

Aún cuando la institucionalización de la representatividad del taxismo partiera de las bases del cooperativismo, es un factor a discutir, pues si bien este cumple con la función de representar y legitimar al movimiento, el fuerte de sus funciones no está dirigido a la representatividad ni a la defensa del grupo como clase trabajadora, sino más bien, que adquiere un sentido de representatividad pasiva, que busca la prestación de servicios hacia dentro del movimiento, antes que la defensa ante posibles intentos de precarización de las condiciones laborales por parte de grupos externos o internos a este.

Esas limitaciones se pueden apreciar una vez iniciada la presencia de la plataforma UBER en el país. Es un factor de peso a considerar con respecto al limitado margen de opciones y acciones tomadas por parte del taxismo en contra de la plataforma. Estrategias como el tortuguismo, o bien la intimidación y la persecución callejera hacia cualquier conductor que fuese sospechoso para estos de brindar el servicio de UBER, fueron muestras de que, si bien el sector del taxismo puede poseer capacidad de organización, la llegada de la plataforma mostró la presencia de limitaciones para lograr establecer formas de respuesta efectivas que le permitieran al gremio, como mínimo, mitigar momentáneamente la expansión del servicio de UBER, mientras se lograban desarrollar negociaciones con el Estado.

Ahora bien, de igual manera, es importante rescatar que hubo capacidad de respuesta por parte de los taxistas, pues siguen siendo colectivos y agrupaciones con capacidad de acción, a diferencia de los conductores de UBER que no poseen este tipo de representatividad institucional a nivel interno ni de manera jurídica, que les permita organizarse como colectivo o movimiento.

En UBER, la limitación de un espacio físico y la poca presencia de relación entre choferes que promueve la plataforma son factores que brindan poca capacidad de respuesta de estos como grupo ante sus condiciones laborales. Los factores más cercanos que promueven la comunicación entre estos son los grupos de WhatsApp y Facebook, los cuales mayoritariamente son utilizados para denuncias sobre alquileres de vehículos, para ofertar vehículos en alquiler, o bien, para reportar la presencia de oficiales de tránsito en determinadas zonas.

Otro punto de importancia, en la conformación de la flota taxista, y que ayuda a dimensionar su relación con el aumento de la flota vehicular del país, es el dato que remite a la puesta en concurso de 13.675 concesiones administrativas de taxi el 17

de octubre del 2001 (La Gaceta, No. 199, más adelante, se adjudicaron las respectivas concesiones para el concurso de placas para personas con discapacidad, que representaban un 10% del total de concesiones otorgadas en el 2001, así como la integración del servicio de taxis para el aeropuerto de Alajuela. En el siguiente apartado, se mostrará cómo se encuentra conformado el servicio de taxi en Costa Rica.

1.2.2 Una caracterización actual del servicio de transporte remunerado en Costa Rica

El servicio de transporte remunerado en Costa Rica ha sido gestionado con una regulación desde mediados de la década de los sesenta en el país, en la siguiente tabla se muestran las leyes asociadas al servicio de transporte remunerado en Costa Rica.

Cuadro 2: Leyes que regulan el servicio de transporte remunerado en Costa Rica

Ley No.	Nombre de la ley	Fecha de vigencia
3503	“Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores “	10 de mayo de 1965 y sus reformas
5406	“Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Taxis”	16 de enero de 1974
7593	“Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”	9 de agosto de 1996

7969	“Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad Taxi”	22 de diciembre de 1999
-------------	--	-------------------------

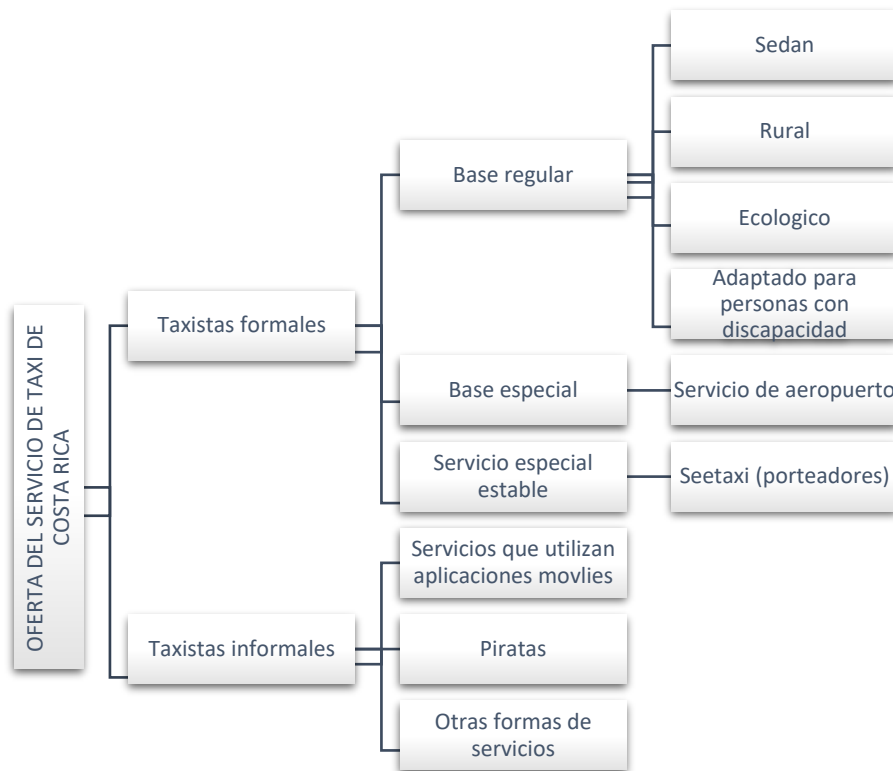
Fuente: Elaboración propia con datos del CTP y la ARESEP

Ahora bien, en un inicio la institución que regulaba el servicio era el Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT). No obstante, esto cambia con la creación de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) en el año 1996, cuando esta asume el control tarifario del servicio.

A grandes rasgos, la variante considerada consistió en la sustitución de la Comisión Técnica del Transporte por el Consejo de Transporte Público, nueva figura jurídica responsable de solicitar la aprobación de las tarifas ante ARESEP. Dicha ley, le otorgó la facultad de modificar las tarifas a la ARESEP, además de ratificar la aprobación o desaprobación. Adicionalmente, esta última ley faculta a los interesados a solicitar un cambio en la tarifa directamente ante la ARESEP, prescindiendo de la participación del MOPT (Informe de la ARESEP, s.f, p. 1).

Para una caracterización más gráfica del cómo se encuentra organizada la oferta de servicio de transporte remunerado en el país, véase la siguiente ilustración gráfica 1.

Ilustración gráfica 1: Estructura del servicio de Taxi en Costa Rica



Fuente: UCR-ICCE

Según un informe del Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica, publicado por la ARESEP, las modalidades de trabajo que se utilizan en el taxismo formal comprenden las siguientes formas:

- Dueño de la placa y chofer.
- Dueño de la placa y chofer a medio tiempo.
- Dueño de la placa y cuenta con uno o más choferes.
- Alquila la placa y es chofer.
- Alquila la placa y es chofer a medio tiempo.
- Alquila la placa y cuenta con uno o más choferes.
- Dueños de la placa comprada mediante “un derecho de traspaso”; esta situación actualmente no está contemplada por la ley.

Asimismo, cabe destacar que, los medios de este tipo de estructura empresarial varían dependiendo del tipo de servicio, pues un 56,1% de los taxistas que trabajan en autos sedán son únicamente choferes, es decir, más de la mitad de los taxis sedán no son conducidos por sus dueños, mientras que, en el sector informal, hablando de los piratas, el 80% es conducido por su propio dueño, y en Seetaxi resulta ser un 71,8% (IICE, 2017, p. 7).

A esto hay que agregarle el factor del tiempo laboral, que también tiene una diferencia marcada según el carácter del servicio, ya que el sector informal, y Seetaxi, son los que menos tiempo dedican al servicio, con 13 y 12 horas al día, respectivamente. El sector que más trabaja en el sector formal es el servicio especial de aeropuerto; estos laboran 21 horas al día. Cómo se puede tener este tipo de jornada remite a la flexibilidad con la que cuentan los taxistas para poner su vehículo en alquiler, con el fin de que alguien más haga uso de este y así obtener mayor ganancia del servicio. Finalmente, los taxis sedán y rural le dedican 15 horas diarias al servicio (IICE, 2017, p. 70).

Entonces, se puede decir, que la cantidad de horas que trabaja un taxista formal a nivel nacional duplican el requisito impuesto por el CTP, el cual establece dedicarle a la actividad, como mínimo, ocho horas, mientras que aquellos que se encuentran en el sector informal, laboran una hora menos que estos, sin tener para este ningún tipo de exigencia o requisito institucional.

Un aspecto importante tiene que ver con los datos del año de fabricación de las unidades de taxi, muestran que, *el “5,6% de los vehículos son anteriores al año 2000, el 59,5% fueron fabricados entre el 2000 y el 2005 (incluye el 2000 y el 2005), el 27% entre el 2006 y el 2010 y 7,9% posterior al año 2010”* (IICE, 2017, p. 39).

Otro aspecto importante dentro de la caracterización del servicio de taxi es su vinculación con algún tipo de organización, es decir, las cooperativas. Cabe resaltar que el sector informal es el que menos vinculación tiene con algún tipo de organización, puesto que únicamente un 8,5% de esta población se encuentra vinculado a alguna representación institucional. Los sectores con mayor porcentaje de representación son el del aeropuerto y el sector de Seetaxi; el primero con un 84,5% y el segundo con un 60,1% (IICE, 2017, p. 69).

Es importante dejar claro que, el estudio antes mencionado no contempla a la población de los choferes de UBER dentro del taxismo informal, puesto que, para estos, la población de taxistas informales abarca alrededor de 3800 prestatarios del servicio¹, un número que contrasta de manera considerable con los que la empresa de UBER ha brindado a lo largo de su llegada al país. Para exponer el crecimiento que la misma argumenta, se puede mencionar un artículo del Periódico El Financiero, el 6 de octubre del 2016 en donde la empresa informaba que había 7000 conductores, un año después, un 8 de setiembre del 2017, en una publicación de Elmundocr, la empresa afirmaba que el número de conductores abarcaba un total de 16.000 conductores.

Al igual que para esta investigación, la limitación con respecto a lograr obtener un registro oficial y confiable sobre la cantidad de choferes registrados en la plataforma contempla un sesgo importante a considerar en este trabajo, debido a que existe la posibilidad de que el dato brindado por la empresa a los medios de comunicación sea falso o incorrecto, y lo que se esté buscando sea presionar de alguna manera al gobierno para legalizar la actividad.

¹Este dato está basado únicamente en la presencia oficial y registrada de los choferes en las bases de datos del CTP

1.2.3 UBER, las economías colaborativas y el contexto nacional frente a estas

Uber se define como una comunidad de autoabastecimiento y de autogestión. Estos dos términos suponen que los mismos miembros de la comunidad son los encargados directos de ofrecer y mantener el servicio, ubicando a la plataforma como la encargada de gestión del espacio de interacción entre estos. Además, Uber se define como un tipo de economía colaborativa.

Por otro lado, para dejar claro cuál es la postura de este tipo de postura frente al contexto legal de Costa Rica, Solís (2016) expone:

La figura de las comunidades de autoabastecimiento permite administrar y operar un servicio público por parte de empresas privadas dentro de una comunidad cerrada, pero para ello deben contar con un acto de delegación y la concesión de parte de la Administración Pública, siendo la concesión y los permisos las únicas figuras que permiten que un servicio público salga de la ejecución del Estado, eso sí, sin dejar su control y fiscalización. La empresa UBER se fundamenta en esta figura, sin embargo, carece de toda autorización y regulación por parte del Estado (p. 4)

Asimismo, en una entrevista brindada a Forbes México, el exministro de obras públicas y transportes, German Valverde, expone un punto de importancia con respecto a UBER y su situación actual en el marco legal del país, argumentando que:

El gobierno no cuenta con la facultad legal para demandar a Uber, así como tampoco iniciar un proceso de esta naturaleza sería efectivo. Sin embargo, tomando en cuenta que debe hacer cumplir lo que indica la ley y considerando que esta plataforma y este servicio de transporte

presta un servicio que es absolutamente y sin lugar a duda ilegal, se tomarán una serie de medidas (Forbes, 2017).

En este punto sobre la falta de un marco jurídico legal que abarque de manera pertinente el servicio de UBER como una actividad legal regulada por el Estado, hay dos aspectos a considerar. El primero, las limitaciones del Estado para regular los servicios que brindan las economías colaborativas, su grado de adaptabilidad a estas nuevas formas de servicios que flexibilizan la contratación y la empleabilidad, y segundo; la cada vez mayor incorporación de la digitalización en la prestación de servicios que antes eran gestionados en su mayor parte desde las instituciones públicas.

Antes de hablar sobre la situación actual del país con respecto a este tipo de economías, es necesario dar una definición de estas. En un informe el Banco Interamericano de Desarrollo en Latinoamérica, en el 2016, define a las economías colaborativas como:

El conjunto de actividades económicas y sociales en las cuales los agentes ponen a disposición activos, bienes o servicios infrautilizados, sin transferir la propiedad, a cambio o no de un valor monetario, por medio de la participación en plataformas digitales no anónimas y, en particular, empleando internet (p.26).

Esta definición planteada por el BID ubica a los usuarios o miembros de la comunidad como principales oferentes y consumidores del servicio, mientras que, las plataformas digitales actúan únicamente como medios o espacios de interacción entre los usuarios. En la economía colaborativa, según el BID, el sujeto cumple con un rol activo

y la plataforma digital asume una función pasiva en la cual no es más que un mediador entre el usuario que vende un servicio, y el que necesita de este.

De acuerdo con Uber, su plataforma no es más que el medio en el cual se generan o se producen dichos servicios.

Sin embargo, cuando se examina esa plataforma y sus condiciones o normas de convivencia, se comprueba que es esta la que gestiona y establece no solo cómo deben interactuar sus usuarios, sino que también decide tanto el precio a pagar por el servicio, como el margen de ganancia que le corresponde al chofer que lo oferta. Uber tiene el poder para establecer las condiciones bajo las cuales aumentar el precio de la tarifa del servicio y de cesar o bloquear de la plataforma tanto a usuarios como a choferes.

El intento por definir a las economías colaborativas pretende como mínimo, establecer el rol de los usuarios y el de las plataformas en ellas, sin embargo, la simplicidad con la que Uber asume el papel de la plataforma como únicamente un espacio de participación, deja por fuera el rol activo de esa plataforma como gestora y productora de condiciones, que influyen tanto en la interacción como en la producción del servicio que se intercambia entre usuarios.

Como se mencionó antes, la participación de Costa Rica dentro de este tipo de economía es reciente y se encuentra dentro de los más bajos a nivel latinoamericano. En el país se encuentra un 3% de las 107 empresas que participaron en el informe del BID. La gran mayoría de ellas fueron fundadas entre el 2011 y el 2015. Brasil, es el país en donde más empresas de este tipo se fundaron, albergando un 32% de estas (BID, 2016).

A su vez, los sectores en los que más presencia tienen estas son el de servicios a empresas, el de transporte y el de alquiler; el primero abarca un 26%, el segundo un 24% y se ubica el alquiler como el tipo de servicio que más facilitan con un 27% (BID, 2016).

Uno de los factores por los que Costa Rica no tiene actualmente las condiciones jurídicas y legales que le permitan regular una empresa como UBER, es que pertenece a un tipo de modelo de negocio relativamente nuevo y de constante cambio. Lo que remite a plantear las dificultades que posee la institucionalidad pública para lograr regular este tipo de actividades y su impacto en torno a la regulación de un servicio tradicionalmente regulado por esta, y que, además, pone en discusión las formas en las que se define hoy un servicio público. Al respecto, el informe del CIIE, menciona lo siguiente:

[...] la realidad del país desbordó el modelo regulatorio del servicio de transporte modalidad taxi. La presencia muy significativa de actores formales, pero no regulados (SEETAXI) e informales cuya participación crece rápidamente confirman que el mercado experimenta transformaciones drásticas que el modelo de regulación vigente no ha sido capaz de atender [...] Surgen sobre el servicio de taxi en general varias interrogantes que obligan a replantear tanto a nivel de marco y modelo regulatorio, como a nivel de la noción de “servicio público” que debe prevalecer. Sobre este tema surgen interrogantes relacionadas con los siguientes temas: a- Se considera de gran importancia determinar si el servicio de taxi, por su naturaleza y características, debe considerarse un servicio público y, si lo fuere, si el Estado debe

garantizar su oferta en todo el territorio nacional bajo los principios de universalidad, continuidad y no discriminación (CIIE, 2017, p. 206).

Es importante mencionar que Uber no realizó ningún tipo de gestión para solicitar permisos ante las autoridades correspondientes en el área, las cuales son el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (M.O.P.T) y el Consejo de Transporte Público (C.T.P). Esto trae un tipo de implicaciones y contrastes que van desde el tema de las garantías sociales, hasta la evasión de impuestos, dejando claro que la intervención de un actor de este tipo, en el campo del transporte, atraviesa el tema de la institucionalidad pública y la legitimidad de la cual esta se vale para gestionar este tipo de servicios hacia población.

Para establecer una diferencia entre el servicio de Uber y el de taxi formal, véase el siguiente cuadro 3.

Cuadro 3: Diferencias entre el servicio de Taxi y Uber en el país

Servicio de taxi	Uber
Las denuncias las asumen el CTP y las cooperativas de taxis	La modalidad de reclamo por parte del cliente es vía web.
Se realiza un pago en cuanto a pólizas de seguro para usuarios y un canon anual establecido por el CTP. Las concesiones se someten a concurso	Uber se queda con un 33% de los ingresos de los choferes. No hay límite para el número de la flota hasta el momento.

Licencia C1, trabajar 8 horas mínimo, poseer al menos tres años de experiencia	Mayor de 21 años, sin antecedentes penales, no tener infracciones.
Los autos no deben tener más de quince años de antigüedad, deben ir a Riteve dos veces al año y contar con taxímetro.	El chofer debe adjuntar sus datos personales y una foto del carro, así como de sus debidos permisos de circulación
Precio de la tarifa es fijada y regulada por la ARESEP	Precio de la tarifa es definido por la plataforma para cada viaje, dependiendo de la oferta y demanda del servicio
La cobertura es a nivel nacional	Actualmente en todas las provincias del país
Hacen uso de plataformas digitales después de la llegada de UBER.	Hacen uso de plataformas digitales

Fuente: Elaboración propia con base en la ley No. 7969 y la página de UBER.

En cuanto a la forma en la que se encuentra conformado UBER en el país, se identificaron distintas modalidades del servicio, las cuales varían en aspectos ligados al tipo de vehículo solicitado y la calificación del chofer. Las modalidades de servicio ofrecidas en el país son las siguientes:

1. **Uber Drive:** Es el servicio que ofrece la plataforma para ser chofer dentro de esta. Se subdivide en 7 tipos de servicio: Uber X; esta fue la primera opción ofrecida desde

que la plataforma ingresó al país y corresponde a los viajes estándar. Sumada a esta se encuentran el servicio de Uber Economy y Comfort. El primero corresponde a opciones de viaje con vehículos más económicos que ofrecen una tarifa reducida en comparación con el servicio de Uber X, y el segundo corresponde a viajes en vehículos más modernos en comparación con los antes mencionados, lo cual acarrea un mayor coste en la tarifa para el usuario.

Aunado a estos se encuentran los servicios de Uber Planet y Uber Flash, los cuales corresponden a la opción de brindar viajes en vehículos eléctricos y a la opción de envío de paquetes respectivamente.

Asimismo, existe Uber XL, el cual ofrece el servicio de transporte en automóviles aptos para seis o más pasajeros. Finalmente, está el servicio de Uber Grocery, en donde el usuario puede realizar compras en tiendas comerciales por medio de la plataforma y a la vez solicitar su entrega.

Por otro lado, dentro de Uber Drive existen servicios que oferta la plataforma pero que no se encuentran disponibles en el país. Entre estos están Uber Black, prestado por choferes de autos de lujo. Uber Pool, para viajes compartidos por únicamente dos personas, el chofer debe recoger a un cliente y luego a otro en distintas direcciones. Uber WAV, dirigido a personas en sillas de ruedas, Uber Lux, brindado por los choferes con más altas calificaciones en la aplicación. También existe Uber Black SUV, para 6 pasajeros o más en SUV de lujo, así como una versión híbrida entre el taxi y el Uber X, llamada Uber Taxi. Por último, está disponible la opción de Uber Auto, el cual es el servicio de transporte en mini coches rickshaws.

En todos esos servicios media la interacción entre un usuario que solicita el servicio y un conductor que responde a dicha solicitud.

2. **Uber Ride:** Es la opción dirigida a los usuarios de la plataforma que únicamente solicitan el servicio de transporte o entregas a domicilio dentro de esta y ofrece la misma gama de servicios que Uber Drive. No obstante, una característica particular que lo diferencia de Uber Drive es que existen tipos de servicio en donde el usuario no necesita de un conductor para alquilar el servicio de transporte. Un ejemplo de es Uber Bike, el cual se basa en el alquiler de bicicletas eléctricas o scooter ofrecidas por la plataforma a los usuarios, en este no hay un conductor a cargo del vehículo y a diferencia de los demás servicios, Uber sí se encarga de aportar el vehículo de transporte a los usuarios.
3. **Uber Eats:** Este corresponde al servicio de entregas de comida a domicilio. En un principio este casi no incluía dentro de su oferta a restaurantes, sino más bien a grandes cadenas y pequeños establecimientos de comida rápida. Sin embargo, debido a las restricciones establecidas por el Ministerio de Salud por la pandemia de Covid-19, se dio un aumento en la presencia de restaurantes en esta modalidad del servicio.

En la actualidad, UBER sigue siendo utilizado por las personas que quieran usar el servicio, independientemente de si este sea legal o no. Por otro lado, la postura del gobierno ante el accionar de la transnacional implica un trasfondo histórico que en la actualidad dificulta y entorpece una respuesta efectiva por parte del Estado, y que se encuentra ligado de manera directa al Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, aprobado en el 2009. Esta se perfila como una dificultad estructural vinculada de manera directa al capítulo once del tratado, el cual se refiere al apartado de Comercio Transfronterizo de Servicios. El tratado cubre desde el primer artículo del capítulo, a cualquier tipo de inversión extranjera bajo las medidas que favorezcan la apertura progresiva del mercado, invitando a pensarlo o asumirlo como una herramienta que

favorece la desregularización del mercado, y que dificulta la capacidad de los países para lograr gestionar sus propias economías (ver anexo 1).

Asimismo, algo que complementa el llamado Trato Nacional y el Trato de Nación más Favorecida, artículos 11.2 y 11.3 es que acuerpan el sentido proteccionista a la inversión extranjera, eximiendo de regulación a la parte inversora extranjera (Ver anexo 2). Estos puntos, tal como lo expone Mora (2004) no bastan en la intención de promover la apertura comercial, pues

[...] son insuficientes, en sí mismos, para asegurar una efectiva liberalización que favorezca a las empresas transnacionales de servicios. De allí la necesidad de introducir disciplinas relativas al acceso a mercados que también se convierten en una obligación general (p.119).

Este factor que señala Henry Mora, se encuentra en el siguiente artículo sobre Acceso a los Mercados, el cual termina por afianzar la incapacidad de regulación por parte del Estado ante la inversión extranjera (Ver anexo 3). Estos cuatro puntos, así como todo el capítulo 10 y 11 del Tratado de Libre Comercio abren una ruta de evasión a las empresas extranjeras, con el fin de no ser obstruidas por las políticas nacionales de regulación y fiscalización de los ingresos que cualquier otra empresa bajo la legalidad del país se vería obligada a respetar.

Está claro que, dentro de los diversos factores que se encuentran ante la retardada respuesta del gobierno, la arista del tema político económico tiene un trasfondo ligado a políticas internacionales que han ido trazando históricamente, en la política económica costarricense, medidas estratégicas para el afianzamiento del capital internacional, y que, por tanto, obligan al Estado a tener una mayor reserva en la

forma de responder a este tipo de medidas, y que también se encuentran vinculadas de manera directa con el empleo. Contreras (2015) argumenta sobre este punto lo siguiente:

La liberalización de la economía y los precios, la apertura a la inversión extranjera, la desregulación financiera, la privatización de las empresas estatales, la flexibilidad laboral y la precarización del empleo se convirtieron en un programa político económico de largo alcance en el sistema histórico capitalista y la región (p. 149).

1.2.4 Estado de la cuestión

La discusión sobre las condiciones laborales gestionadas por las plataformas digitales como Uber, es relativamente reciente en América Latina. La diversidad de la oferta del servicio y el surgimiento de otras plataformas digitales como Rappi o Globo, han permitido que algunos de los estudios encontrados no sean dirigidos a la población de choferes de Uber X en específico, sino más bien, que se centran en los repartidores de comida de aplicaciones basadas en un modelo de negocio similar al de UBER.

Uno de los trabajos encontrados con este rasgo fue el artículo de Abilio (2018) *“Uberización: nuevas formas de control, organización y gestión del trabajo”*. Dicho trabajo, no estuvo dirigido específicamente a los trabajadores de Uber eats, pero sí abordó las condiciones laborales de los repartidores de comida en plataformas digitales de São Paulo, Brasil. Esta investigación parte de un análisis comparativo entre los resultados de un estudio realizado por la Asociación Brasileña del Sector de la Bicicleta (Aliança bike, 2019), y la propuesta investigativa del autor, el cual busca profundizar el análisis del concepto de uberización en los resultados de dicho estudio.

Una de las principales bondades de este trabajo es el lograr visibilizar condiciones de trabajo objetivas sobre lo que implica laborar en plataformas tecnológicas basadas en el mismo modelo de negocio de UBER. Dicha discusión, hace referencia a categorías conceptuales sugerentes como el concepto de trabajo amateur, o bien al ubicar a los trabajadores de plataformas como autogerentes subordinados, basándose primeramente en el traslado de responsabilidades y riesgos laborales que gestiona la empresa hacia el trabajador (Abilio, 2018,). Este trabajo aporta sugerentes abordajes que fueron de utilidad para complementar algunos de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

Otra investigación encontrada es la de Carolina Salazar Daza con el artículo: “*Con Uber yo puedo sobrevivir, pero progresar no*”: El trabajo en plataformas digitales de transporte en Quito (Ecuador) dentro de un mercado laboral pauperizado”. La investigación se basó en 16 entrevistas a profundidad a choferes de la plataforma UBER, 5 mujeres y 11 hombres, en la ciudad de Quito en Ecuador. Parte de una metodología feminista que hizo uso del análisis documental y la técnica de la etnografía, con el fin de lograr estudiar el impacto que tiene en la vida laboral de las mujeres las condiciones de trabajo de Uber. También, se tomaron en cuenta datos de una encuesta anónima a 73 personas de la ciudad de Quito, las cuales trabajaban en la plataforma de Uber en ese momento.

Este artículo publicado el presente año, expone de manera general los impactos de las condiciones de trabajo que viven las mujeres en UBER, encontrando que para estas existen diferencias en torno a la escogencia de franja horaria en la plataforma, esto ligado principalmente a factores como el acoso sexual y la necesidad de cuidar a los hijos, lo que implica el recargo de una doble jornada laboral. (Daza, 2021). Esta misma autora forma parte de un esfuerzo editorial sobre la situación del trabajo de

plataformas tecnológicas en América Latina, como Uber Eats, Rappi o PedidosYa, en un informe para la a Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) en el 2020. Esta publicación contiene una serie de artículos y ensayos que permiten tener una panorámica de cómo se ha ido comportando el fenómeno que algunos autores, como (Grohmann, 2020), deciden llamar plataformización del trabajo: “[...] *que puede ser entendido como la creciente interpenetración de arquitecturas económicas, políticas y algorítmicas de plataformas —como infraestructuras digitales— en las relaciones e instituciones de comunicación, afecta al mundo del trabajo*” (p.58).

En dicho informe se exponen los distintos panoramas que han venido atravesando países como Argentina, Colombia, Brasil, Ecuador, Perú y Costa Rica con el establecimiento de las plataformas digitales y su rápida capacidad de expansión a partir de las problemáticas sociales vinculadas al desempleo, la migración descontrolada, y a la ausencia de mecanismos de protección laboral que ejerzan respuestas efectivas contra las estrategias basadas en la falacia del emprendimiento y la flexibilidad laboral, las cuales son usadas por estas empresas para transferir los costos y los riesgos a los trabajadores de plataformas (Daza, C. y Cordero K.(2020).

Asimismo, otro trabajo vinculado al tema de las condiciones laborales de los trabajadores de plataforma es el de Máximo Ernesto Jaramillo-Molina, economista y doctor en sociología. Es un artículo que muestra los resultados de un estudio en donde se consultó a 434 trabajadores de plataformas entre mayo y julio del 2020, que se concentró en su mayor parte en la ciudad de México, abarcando un 60% del total de la muestra. Se trata de un diagnóstico o acercamiento exploratorio, que parte del análisis uni y multivariado sobre las condiciones de trabajo de los repartidores de Uber eats y Rappi mayoritariamente (Jaramillo, 2020, p.137).

El artículo cuestiona la idea de flexibilidad laboral que promueven las plataformas al evidenciar que gran parte de estos trabajadores laboran de 6 a 7 días a la semana, con horarios laborales de hasta 60 horas a la semana. Además, indica que la precariedad de dichas condiciones laborales obligó a un 30% de estos repartidores a tener una segunda actividad laboral, debido a que los ingresos netos reportados por estos no logran cubrir sus necesidades económicas básicas. Datos que muestran similitudes importantes con los resultados mostrados en el apartado de análisis de resultados de este trabajo.

Finalmente, cabe resaltar un abordaje interesante sobre el tema de la discriminación que sufren los repartidores de plataformas en espacios públicos y comerciales, mostrando que no solo las condiciones laborales como el tiempo de trabajo invertido o el ingreso impactan en la calidad de vida de los repartidores, sino que, también se presentan problemáticas ligadas al racismo, al acoso sexual, así como la prohibición de hacer uso de baños en restaurantes o supermercado, las cuales son experiencias recurrentes en el diario vivir de los repartidores. (Jaramillo, 2020, p, 142).

Asimismo, en el ámbito nacional cabe resaltar el estudio: “Plataformas Digitales y Precarización Laboral en Costa Rica”, en donde se realizó un acercamiento considerable a la población de choferes de Uber y a trabajadores de aplicaciones de reparto; con la aplicación de una encuesta a 103 choferes en el caso del primer grupo y 34 repartidores en el segundo. En dicho apartado, se expone cómo la actividad laboral en la plataforma carece de características laborales formales y discute acerca de factores como el grado de vulnerabilidad ante accidentes laborales, el subempleo y la carga de horario a la que se ven sometidos los choferes para lograr obtener una ganancia que les permita subsistir y mantenerse. Asimismo, en dicho trabajo se abordó el posicionamiento de la plataforma desde una perspectiva de análisis crítico

del discurso, entrevistando a 15 choferes de Uber sobre su experiencia laboral en la plataforma, estableciendo contundentes críticas hacia la promoción de una idealización de la actividad bajo la insignia de la flexibilización, la libertad de horario y el emprendedurismo. Hechos que contrastan de manera importante y que también son expuestos en los resultados al mostrar que la actividad laboral como tal, es asumida como algo transitorio y de temporada, y que impacta generando en la vida laboral de los choferes altos grados de vulnerabilidad que cada vez se agudizan más (Artavia, Tristán y Siles, 2020).

Estos trabajos, comparten una similitud metodológica al hacer uso de técnicas de recolección estadística, con el fin de obtener una caracterización sobre el panorama de las condiciones laborales que los choferes poseen. Sin embargo, dos distinciones se demarcan de este trabajo con respecto a los otros. La primera hace referencia a que, en la mayoría de los casos se tomó la decisión de involucrar a trabajadores de aplicaciones de reparto, mientras que, este trabajo se concentra únicamente en choferes que brindan el servicio de transporte en la modalidad de Uber X.

Asimismo, la segunda diferencia de este trabajo radica en que el nivel de análisis de las condiciones laborales no solo intenta exponer cuál es el impacto de las condiciones laborales gestionadas por la plataforma en la vida laboral de los choferes, sino que, intenta profundizar en las consecuencias de la subcontratación generada entre estos mismos y su relación causal con la misma plataforma al no regularlas.

Por otro lado, en torno a la búsqueda del tema del transporte remunerado en Costa Rica, es importante destacar que la información es basta, pero de abarque más técnico. Entre estos, el más actual encontrado es la *“Actualización y determinación de los valores de los parámetros operativos e indicadores de rendimiento del servicio*

de transporte remunerado de personas, modalidad taxi” elaborado por el Instituto de investigación Económicas de la Universidad de Costa Rica.

El tema del servicio de transporte remunerado no es trabajado directamente en cuanto a las condiciones de trabajo de las personas que laboran en este sino que está más vinculado a discusiones en torno al tema del ordenamiento territorial y a las formas alternativas de movilidad: “*Lacras del actual paradigma de movilidad urbana en Costa Rica y bondades del intermodal que se avizora*” Y a la búsqueda de soluciones contra la producción de hidrocarburos: “*Algunas características del sector transporte en Costa Rica y su influencia en el consumo de hidrocarburos, 1965-2004*” causados por la sobrepoblación de la flota vehicular a nivel nacional, principalmente en la GAM (Estado de la Nación, 2014).

Es importante mencionar las investigaciones sobre el trabajo de Enrique de La Garza Toledo. Este puntualiza las principales líneas de investigación de los estudios laborales desarrolladas a nivel latinoamericano, las cuales corresponden a los estudios sobre reestructuración productiva, que abarcaban los cambios a nivel tecnológico, organizacional, tanto en materia de nuevas calificaciones como de cultura laboral. La segunda etapa corresponde a las transformaciones en las relaciones laborales, en las que analiza el carácter de las nuevas formas de flexibilización de contratación colectiva. La tercera etapa corresponde a estudios sobre el sindicalismo, que tuvo una trayectoria diferente dependiendo de la presencia de la dictadura militar o no en los países. Finalmente, está el estudio que corresponde a la socio demografía del mercado de trabajo (De la Garza, 2016).

En cuanto al tema del desarrollo tecnológico y su impacto en la organización de las empresas que se basan en el desarrollo tecnológico como una herramienta que

posibilita la maximización de ahorros en los costos de producción, Snircek (2017) plantea en su libro Platform Capitalism:

With a long decline in manufacturing profitability, capitalism has turned to data as one way to maintain economic growth and vitality in the face of a sluggish production sector. In the twenty first century, on the basis of changes in digital technologies, data have become increasingly central to firms and their relations with workers, customers, and other capitalist. The platform has emerged as a new business model, capable of extracting and controlling immense amounts of data, and with this shift we have seen the rise of large monopolistic firms (p. 6)

El autor realiza una clasificación de los tipos de plataformas que existen actualmente, las cuales conforman cinco tipos. El primero corresponde a las plataformas como Uber que son caracterizadas por la mínima posesión de activos y costos; el segundo tipo es la plataforma de publicidad, que aprovecha al máximo los datos de los usuarios para luego comercializarlos, este corresponde a empresas como Facebook o Google; un tercer tipo de plataforma es la de productos, un ejemplo es Spotify, el cual convierte un producto tradicional en un servicio haciéndose de los derechos de estos. (Snircek, 2016, p. 48). El libro es asumido como un antecedente teórico metodológico por realizar un análisis histórico del desarrollo de las plataformas tecnológicas en la economía global y por lograr caracterizar a estas según el tipo de servicios y cómo se encuentran conformados. Esto ayuda a la investigación a tener una mayor caracterización de UBER y su forma de organización.

Un punto importante es el relacionado con las nuevas formas de acumulación de capital vinculadas al desarrollo tecnológico. Lo aborda Ayala (2016), quien argumenta que este auge tecnológico en el sector productivo viene ligado a *“una mayor*

flexibilización de los mercados laborales, que lleva a más desempleo, deterioro de la calidad del empleo creado y caída de las remuneraciones” (p. 43). El autor abarca, desde la perspectiva marxista, el tema de la globalización, su desarrollo histórico a partir de las regulaciones político-económicas a nivel internacional, así como el factor del cambio cultural bajo la globalización. Se acota como un elemento de los antecedentes teórico-metodológicos como un abordaje marxista del tema de la globalización y que trata, de manera concurrente a lo largo del texto, el tema de la explotación laboral bajo las nuevas formas de organización empresarial.

La precarización del empleo a través de la informalidad y de formas de subcontratación son comunes en Costa Rica, principalmente en empresas de carácter transnacional. La tesis de Arias (2013) “*Procesos de precarización de las relaciones sociolaborales del régimen de zona franca: Un estudio de caso de las trabajadoras mujeres de maquila industrial en Heredia y Puntarenas*”, es una investigación de tipo cualitativa que estudia el impacto de las condiciones de trabajo de las mujeres tanto a nivel laboral entres estas, como en el plano familiar. En esta investigación se realizaron historias de vida, orientas hacia la técnica de historia laboral. Dentro de los mayores inconvenientes de la investigación es importante destacar que la autora plantea la movilización de maquilas que la obligaba a cambiar de población de estudio; esto fue acotado tanto como limitación, como indicador, pues la facilidad de movilidad de estas empresas para dejar el país y establecerse en otro, es un factor que influye de manera directa en la precariedad laboral. El abordaje teórico fue una complementación entre el marxismo y la teoría feminista.

Otra investigación en torno a las formas de precariedad laboral en el sector informal es la de Carlos Sandoval: *Sueños y sudores en la vida cotidiana: Trabajadores de la maquila y la construcción en Costa Rica (2007)*. Este investigador hace un análisis

cualitativo por medio de las representaciones sociales de las condiciones que enfrentan en la vida cotidiana las personas que laboran en el sector de las maquilas y de construcción.

Otro autor que es de importancia para el tema de la informalidad y la precarización de las condiciones laborales en el contexto actual es Guy Standing (2013), este, en su libro "El precariado" establece una discusión en torno a los cambios de las garantías laborales que caracterizan a las personas actualmente y que contrastan con los de la sociedad industrial.

Para el autor, la informalidad y la temporalidad del trabajo son formas de control y de precarización que conforman, de manera creciente, una nueva clase social a la que define como el precariado, el cual se encuentra constituido, en su mayor parte, por personas jóvenes, mujeres y adultos mayores. De acuerdo con Standing, se trata de un grupo socioeconómico con características propias que permiten determinar si una persona pertenece a él o no [...] lo que nos interesa destacar es que es una clase en proceso de formación, aunque no sea todavía una clase para sí en el sentido marxista del término (p.26).


Otro aspecto importante, es el señalamiento, por parte del autor de la falta de condiciones en torno a la seguridad laboral que permita la creación de una identidad ocupacional por parte de estas personas, así como el grado de vulnerabilidad de estas personas frente a etapas de necesidad, al no tener ingresos por parte de subsidios empresariales o estatales. Una de las tesis principales del autor es que se debe rescatar el trabajo no mercantilizado y el ocio (Standing 2013).

La revisión de estos trabajos muestra que existen tendencias dirigidas a abarcar estudios sobre la vida laboral informal desde abordajes cualitativos, dándole

relevancia al estudio de las experiencias o vivencias del trabajo por medio de las entrevistas, mientras que aquellas en las que se encuentran vinculados trabajos más cuantitativos, que pueden describir de manera más amplia la diversidad de valoraciones sobre el trabajo de las personas, no están dirigidas a obtener las valoraciones o experiencias en el trabajo sino más bien a tratar de brindar una descripción general del cómo está conformado organizacionalmente este. Esto imposibilita lograr identificar tendencias o rasgos generales presentes en la población de estudio, pues puede limitar la aplicación de los instrumentos a unos cuantos sujetos.

El presente trabajo, a diferencia de las propuestas anteriores, tuvo como objetivo la aplicación de una metodología que hiciera uso de una técnica estadística como el cuestionario para estudiar las valoraciones o experiencias laborales de los choferes dentro de la plataforma intenta hacer un aporte que ofrezca la perspectiva de una mayor cantidad de informantes que permita identificar tendencias o actitudes en común por parte de estos hacia su trabajo en Uber.

1.3 Justificación

Como se mencionó anteriormente, ya existen investigaciones que han expuesto  cómo las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales muestran una clara contradicción entre lo que estas promueven, y lo que realmente se presenta como realidad cotidiana en la vida de estos. La forma en la que UBER se promociona como una opción laboral atractiva y flexible para los choferes, genera ciertas condiciones en cuanto a la relación de ellos con su trabajo. El hecho que la plataforma argumente que la posibilidad de escogencia de cuándo, cuánto, cómo y hasta dónde trabajar, es el único factor de importancia que determina la cantidad y la calidad del trabajo de los choferes, apunta a sospechar sobre una estructura organizacional que atrae a una diversidad de perfiles de sujetos, con una gama de motivaciones y condiciones igual de disímiles.

Lo que remite a plantearse, desde la **Sociología**, cuáles son las condiciones de este tipo de población, sus valoraciones y las motivaciones sobre su experiencia laboral en la plataforma, tanto del porqué de la decisión de dedicarse a prestar al servicio, como de las razones del por qué aún se mantienen en este. Será de suma importancia indagar qué hay detrás de la decisión de laborar en la plataforma y a su vez, profundizar en las consecuencias que esto tiene dentro de los distintos tipos de chofer encontrados.

1.4 Pregunta problema

¿Cuáles son las formas en las que las condiciones laborales de los choferes influyen en las valoraciones sobre qué tan individualizado considera su trabajo en la plataforma?

1.4 Objetivo general

Estudiar las relaciones entre las condiciones laborales de los conductores de UBER en torno a las formas de individualización laboral

1.6 Objetivos específicos

1. Caracterizar las dinámicas de actividad laboral de los choferes de UBER
2. Indagar las formas en las que la individualización laboral se conforma en los choferes de UBER
3. Comprobar la relación entre las condiciones laborales de los choferes y la individualización laboral en estos.

En este primer capítulo, se realizó un esfuerzo por brindar una contextualización del cómo se ha conformado el servicio de transporte remunerado privado en la modalidad de taxi en Costa Rica, así como la llegada del servicio de Uber y sus características, similitudes y diferencias con los servicios tradicionales. Asimismo, se desarrolló el planteamiento del problema de investigación, el por qué de su importancia y los objetivos a cumplir dentro del marco de este trabajo.

En el capítulo dos, se desarrolla la propuesta teórico-sociológica del trabajo, con la cual se discutirá el tema del riesgo laboral principalmente a partir de la teoría sociológica de Ulrich Beck, Enrique de la Garza Toledo y Richard Sennet, así como otros autores que complementan dichas propuestas.

2. Capítulo 2: Marco teórico

2.1 Marco teórico del trabajo

Como se ha mencionado anteriormente, el tema de las empresas como UBER, plantea la precarización laboral a partir de la maximización del capital económico en

función de la mínima inversión en equipo y personal, trasladando los costos a los choferes y generando nuevas formas de riesgo en el proceso. La influencia de estas nuevas formas de trabajo se expande de manera global mediante formas de contratación difusas, que debilitan las garantías laborales y agravan los riesgos laborales a los que se exponen hoy las personas que trabajan y subsisten a partir de este tipo de trabajo.

Acerca de las formas de contratación difusas, es importante mencionar que Uber nunca considera como trabajadores a los choferes, pues se basa en el argumento de que no existe relación laboral formal entre estos y la empresa. En Costa Rica, el Ministerio de Trabajo estipula las siguientes condiciones para que exista una relación laboral entre un patrono y un trabajador:

Un contrato de trabajo existe cuando se dan los siguientes tres elementos:

Prestación personal del servicio: Esto significa que el trabajo debe ser realizado única y exclusivamente por la persona trabajadora contratada y no por otra persona. La persona trabajadora siempre será una persona física.

Salario o remuneración: Es la suma de dinero que recibe la persona trabajadora de parte de la persona empleadora, a cambio del trabajo que realiza.

Subordinación: Es la situación en que se encuentra la persona trabajadora en relación con la persona empleadora (física o jurídica) que recibe los servicios y paga por ellos.

La persona empleadora tiene un poder general de dirección en todo lo relacionado con el trabajo y la empresa, tomando en cuenta las aptitudes, fuerzas, estado y condición de la persona trabajadora.

Esta subordinación le permite la persona empleadora tener poder de mando para girar instrucciones, órdenes y circulares en cuanto a modo, tiempo y lugar de trabajo, dentro de los límites de la ley y con base en la buena fe, sin que ello le permita abusar de este poder y modificar las condiciones principales del contrato de trabajo en perjuicio de la persona trabajadora, como la jornada, el salario, la jerarquía, etc.

La persona trabajadora, por su parte, está obligado a acatar las órdenes de la persona empleadora, y si no lo hace, se puede ver expuesto a las sanciones que corresponda, según la gravedad de la falta cometida (Página oficial del Ministerio de Trabajo, 2021).

Entonces, deben cumplirse dichas condiciones para que pueda determinar que sí existe relación laboral según el marco jurídico del país. No obstante, lo que hace particular la situación de los choferes de Uber, es la amplia gama de estrategias y discursos efectuados por la plataforma para no responsabilizarse de dichas condiciones otorgando otro tipo de significados y sentidos vinculados a la idea del emprendedurismo y a las economías de acceso. Esto hace difícil lograr ubicar los puntos en dónde realmente se establecen métodos de control y subordinación por parte de la plataforma hacia los choferes.

No obstante, dos elementos centrales encontrados tanto en la bibliografía consultada sobre el tema, como en los resultados encontrados en este trabajo, exponen de

manera objetiva la existencia de la relación laboral entre la plataforma y los choferes.

Abilio (2018) los expone puntualmente de la siguiente manera:

i) es la empresa la que define para el consumidor el valor del servicio que el trabajador ofrece, así como cuánto recibe el trabajador y, no menos importante, ii) la empresa tiene pleno control sobre la distribución del trabajo, así como sobre la determinación y uso de las normas que definen dicha distribución (p.3).

Por tanto, por estos puntos antes mencionados que serán fundamentados en el apartado del análisis de resultados, se establece que, para efectos de la presente investigación, sí existe relación laboral entre Uber y los choferes.

Por otro lado, en el país, según los alcances realizados en la búsqueda de esta investigación, se han realizado abordajes mayoritariamente cuantitativos en lo que respecta al trabajo de plataformas digitales. Mientras que, en torno al tema de la informalidad laboral, y en sectores que no necesariamente tienen que ver con la presencia de plataformas tecnológicas móviles, lo que puede resultar como una oportunidad para problematizar cuáles son las características del trabajo informal en las empresas que se definen así mismas como economías colaborativas, como lo es el caso de Uber.

Desde la postura de este trabajo, la facilidad de incorporación de Uber al país se debió, en primera instancia, al aprovechamiento de las tecnologías de la información para expandirse de manera masiva, así como al hecho de la presencia de portillos o vacíos legales que aletargaron la capacidad de respuesta del Estado ante la llegada de la plataforma.

Se puede pensar que, Uber es una empresa que se aprovecha de los procesos de desnacionalización que incumben no solo al desarrollo histórico de aparatos políticos que promovieron un debilitamiento en las capacidades de acción y control por parte del Estado, sino también, a su reacondicionamiento como una herramienta más para la acumulación del capital global. Tal como lo precisa Saskia Sassen (2007) *El estado incorpora el proyecto global a través de la disminución de su propia intervención en la regulación de las transacciones económicas en su territorio y en sus fronteras* (Pág. 53).

En el caso de Costa Rica, dos aspectos se complementan a esta discusión. El primero, la cada vez mayor deuda pública, y el segundo, la formulación de convenios internacionales que promovían la apertura comercial sin regulación. Estos dos aspectos abrieron el portillo para la llegada de plataformas como Uber y son parte de ese proceso de desnacionalización al que también Ayala (2016) entiende como:

Un proceso mediante el cual valiosos activos, públicos y privados, son transferidos al gran capital internacional, en particular extra regional, (...) al relocalizarse los centros principales de decisión de las empresas, se enajena la capacidad de ejercer algún tipo de control sobre las políticas de gestión de estas (p.81).

El punto de la relocalización más adelante se discutirá, pues es una de las condiciones objetivas a considerar dentro de la propuesta teórica a trabajar. Ahora bien, podría decirse, que los procesos de desnacionalización ha sido uno de los factores por los cuales, hoy, la concepción de la vida en sociedad que colocaba al Estado como principal autoridad gestora del orden económico y social (Beck 1997), ha ido perdiendo cada vez mayor fuerza en las instituciones antes reguladas desde este aquel, y ha ido mermando y acoplándose cada vez más a las demandas de una

modernidad que ha ido desplazando y transformando las formas tradicionales del orden social.

Beck hace aportes pertinentes sobre los cambios generados por la modernidad en el orden social y permite justificar explicaciones causales vinculadas a cambios políticos y científicos en la sociedad.

Otro aporte teórico por utilizar en este trabajo, para la caracterización de la actividad laboral de los choferes, es el de Enrique de la Garza Toledo con el concepto de Trabajo no Clásico. Este concepto no se logra explicar por sí mismo si no se pone en contexto, a su vez, con lo que denomina Trabajo Clásico. De la Garza (2012) lo define de la siguiente manera:

Al obrero taylorizado y fordizado (sometido no solo a la máquina sino a la administración científica del trabajo, con trabajo estandarizado, simplificado, rutinario y la consecuente descalificación), al Toyotizado con o sin automatización del proceso productivo (con reintegración de tareas, movilidad interna, trabajo en equipo y recalificación) y al trabajador de los procesos informatizados, en red en tiempo real (Castells y Aoyama, 1994). A esta línea de desarrollo le llamaremos la del Trabajo Clásico (p.2).

Este autor plantea que este concepto se encuentra ligado, de manera importante, a la producción objetivada de objetos y/o servicios en el trabajo, en los cuales el consumidor cumple un papel pasivo o de recepción del servicio como tal. Sin embargo, la principal diferencia de este concepto con el de Trabajo no Clásico radica en que esta objetividad material también puede ser algo de consumo subjetivo, y que

permite además la participación del consumidor en la producción social del consumo. Esta producción inmaterial es definida por De la Garza (2012) como:

“aquella en la que el producto no existe separado de la propia actividad de producir y que de manera ideal comprime las fases económicas tradicionales de producción, circulación y consumo en un solo acto” (p.5).

La pertinencia del concepto para la discusión teórica en esta investigación está en el hecho de que esa inmaterialidad da cabida y participación al consumidor dentro del proceso económico del servicio, y lo ubica como un productor más en el acto del consumo. Ya no se trata únicamente de la relación que existe entre el trabajador y el patrón sino también de la inclusión de un tercer sujeto que media en las relaciones de producción y las complejiza.

Esta misma participación del consumidor como un sujeto que no solo consume sino que también aporta y ejerce controles y formas de significación sobre el servicio del que demanda es lo que resulta pertinente para el caso del presente trabajo; pues en Uber la participación del usuario es de vital importancia para definir estándares de calidad en el servicio, como la información que generan los mismos viajes, la cual permite estimar horas de recogida y llegada de los choferes, aportar una calificación y seguimiento de choferes que no cumplan con las normas establecidas para brindar el servicio, así como poder tener una influencia directa sobre la cantidad de ganancia que pueda generar un viaje con un aumento de la tarifa causado por una mayor demanda del servicio.

Por tanto, la perspectiva teórica de De la Garza, brinda un posicionamiento teórico para la interpretación de la actividad laboral de los choferes, y a su vez, permite

mostrar las formas en las que el mismo usuario actúa no solo como consumidor, sino como otro evaluador del servicio que consume. Lo que permitirá mostrar los controles por parte del usuario hacia el chofer, que permean la actividad y el proceso de trabajo de estos dentro de la plataforma, así como el hecho de que los mismos usuarios también son evaluados por los choferes y a la vez pueden ser cesados de la plataforma.

Para lograr realizar un esfuerzo explicativo sobre el efecto que tiene en las valoraciones y condiciones laborales de los choferes el tipo de organización laboral bajo la cual se conforma UBER, se plantea una propuesta explicativa desde el aporte de Richard Sennet, con dos conceptos: el de especialización flexible de la producción y el de concentración sin centralización del poder.

Según Sennet, el primero de estos conceptos se refiere a la capacidad adaptativa que tienen hoy las empresas para acoplar en su estructura organizacional a la irregularidad de cambios presentes en el mercado. Sennet (1998) menciona que:

“el ingrediente más sabroso dentro de este nuevo proceso productivo es la disposición a que las demandas cambiantes del mundo exterior determinen la estructura interna de las instituciones. Todos estos elementos de receptividad contribuyen a la aceptación del cambio decisivo y brusco” (p.53).

Este punto en particular resulta pertinente para este trabajo, puesto que una de las características principales de la plataforma es la informalidad con la que se maneja el tema de la jornada laboral y el valor económico correspondiente de esta. Al no establecer un horario fijo de trabajo, que a su vez estandarice los ingresos para los choferes, esta puede a su vez ejercer cambios abruptos en sus condiciones laborales

de manera homogénea y rápida, debido a que la forma en la que se gestiona el servicio es a partir de las tecnologías de la comunicación, lo que hace que en este tipo de organizaciones los cambios basados en una estructura piramidal se vuelvan más efectivos y rápidos que aquellos espacios en donde la organización de la empresa se basa en acciones de carácter más paulatino y por niveles, pues estos se caracterizan por su inmediatez y su uniformidad. Por ejemplo, cambios en la política que engloban a todos los usuarios y choferes y que son comunicados por medio de una notificación a la aplicación o los correos electrónicos.

El segundo concepto que se desarrollará en el trabajo es el de la concentración sin centralización. El concepto es caracterizado por el autor como aquellas prácticas o cambios que se dan en la empresa que buscan otorgar una mayor libertad o autoridad a los márgenes de acción de los empleados dentro de la empresa. Es decir, en palabras del autor *“que da a la gente de categoría inferior más control sobre sus propias actividades”* (Sennet, 1998, p.7).

Esta idea resulta útil para el trabajo debido a que dentro de las áreas a estudiar en este, el tema de la “libertad laboral” que promueve o usa en su discurso Uber, como una supuesta ventaja laboral, se aborda como una dimensión de análisis que va a permitir discutir a profundidad cuáles son las implicaciones y los efectos de esta falta de regulación, en cuanto a establecer jornadas laborales fijas a los choferes, factor que no necesariamente se resume en una mejora de las condiciones laborales, sino que más bien ~~que~~ repercuten en la agudización de los riesgos laborales ya presentes en este tipo de actividad económica.

La pertinencia de los aportes de Sennet al marco teórico de este trabajo, se refiere a que si bien Beck permite analizar conceptualmente hallazgos de la encuesta referentes a las condiciones y a las dimensiones de estudio propuestas para el

trabajo, este no sitúa el análisis en la estructura organizacional de la empresa, sino más bien que se concentra o se dirige a cambios de nivel político y de orden social. Por otra parte, De la Garza aporta, de manera sustancial, la posibilidad de precisar conceptualmente la actividad laboral en sí misma y darle énfasis a aspectos empíricos de importancia dentro del trabajo, como lo es el papel del cliente en el proceso de trabajo de los choferes.

Estas perspectivas teóricas permiten analizar conceptualmente elementos del fenómeno de estudio, pero era necesario encontrar una que aportara carácter sociológico a la configuración organizacional de la empresa, y en esto Sennet resulta pertinente, pero que, para los efectos de este trabajo, no tiene mayor impacto, pues lo que interesa es la caracterización y valoración de las condiciones laborales de los choferes, no las formas en las que estos pierden o ganan sentidos de pertenencia con la empresa.

En síntesis, Beck permite reflexionar sobre la modernidad y sus efectos en la generación de nuevos riesgos a partir de cambios políticos y científico técnicos a nivel global, así como el impacto de esto en los grupos; De la Garza, permite caracterizar la actividad y problematizar sobre el tema de la informalidad laboral en la cual se encuentran los choferes, y Sennet, aporta conceptos útiles para la descripción del tipo de organización empresarial en la que se busca posicionar constantemente la plataforma.

En el caso de UBER, el objetivo es lograr discutir por qué la informalidad de la plataforma para gestionar horarios de trabajo fijos a los choferes no significa una ventaja, sino más bien un portillo que agudiza las formas de control dentro de la plataforma entre los mismos choferes. Para este trabajo, la idea de concentración sin

centralización intentará dar una explicación de cómo los efectos de este aspecto pueden variar por factores como el perfil de chofer en la plataforma.

Para Beck resulta de suma importancia la noción de riesgo en la modernidad reflexiva, en la que el papel de la lógica de la distribución del riesgo y el proceso de individualización en los grupos, se vinculan de manera directa con formas de control social generadas desde planes de la acción política (Beck, 1998). Esta será la propuesta teórica de mayor peso explicativo para este trabajo, haciendo uso del concepto de individualización y las dimensiones que lo conforman, las cuales se precisarán más adelante.

Ahora bien, algo que caracteriza a la actividad laboral en la plataforma es su énfasis en brindar un servicio personalizado al usuario. Sin embargo, existe una ambivalencia presente entre la centralización del servicio hacia el usuario y la impersonalidad que tiene la empresa con los choferes, pues los canales de comunicación entre la plataforma y estos son únicamente por medio de la aplicación de Uber.

Esto también se encuentra presente en la misma estructura organizacional laboral de la plataforma. Al revisar la página de Uber, no existe un solo directorio con el cual contactarse por teléfono, no hay una forma de contactar con personal por la página de Facebook de la aplicación, lo que contesta en estos casos es un software que remite a un grupo de casos específicos que nada tienen que ver con problemáticas del trabajador sino del usuario que hace uso del servicio. No hay una central que opere a nivel nacional, lo que existe es un centro de llamadas para usuarios, incluso la forma en la que un chofer se registra para convertirse en “socio” de la plataforma es mediante un registro electrónico. Actualmente, el único espacio físico que representa a la plataforma en el país se encuentra en San José y únicamente funciona para el registro o la entrega de documentos por parte de los choferes.

Por otro lado, en el caso de las plataformas de servicio como UBER, resalta la particularidad de la ausencia de la figura tradicional del jefe inmediato, el cual mantiene una vigilancia o supervisión directa sobre estos. Los choferes no poseen una vinculación entre su trabajo y una autoridad a la cual responder o dar cuentas sobre cómo lo deciden gestionar. Ellos escogen su horario, la cantidad de horas que le dedican a la actividad, y su zona de trabajo. Esta ausencia de una figura física o jurídica contra la cual relacionarse en términos de negociación, dificulta las formas de organización laboral predominantes en este tipo de actividad laboral, tales como el cooperativismo o el sindicalismo. Lo que deja, en este caso, al chofer de UBER por su cuenta.

La propuesta de este trabajo es ahondar en esta característica de libertad individual y poner bajo discusión si esto es determinante dentro de las opiniones de los choferes, y si resulta en un aspecto positivo dentro de sus valoraciones. Puesto que, tal y como se señaló anteriormente, el hecho de que existan choferes dentro de la plataforma que puedan mantener más de un vehículo en esta, apunta a la posibilidad de que esta idea que promociona la plataforma de ser su propio jefe no sea más que uno de los perfiles laborales que pueden llegar a conformarse dentro de esta.

En palabras de Beck (1998).

La relación entre procesos de producción y trabajo social se deslocaliza; la evidencia de que la cooperación significa «trabajar conjuntamente en un lugar» queda alterada. Y así el sistema ocupacional varía su aspecto de manera esencial. En lugar de la configuración ocupacional del trabajo desarrollado en grandes edificios y fábricas, aparece una organización de la ocupación invisible (p. 179).

En este punto, es importante mencionar que se guarda distancia en torno a asumir que se trate de una deslocalización estrictamente como lo plantea Beck, sino más bien de una reconfiguración del espacio. Por tanto, hay una cosa clara, la estructura organizacional de la plataforma evade la regulación estatal, y también dificulta la posibilidad de establecer bases organizativas laborales desde los choferes, en torno a posibles disconformidades con sus condiciones laborales. Es parte del estudio determinar cómo se reflejan estas condiciones en la vida laboral de las personas que trabajan en esta modalidad, y, sobre todo, cuáles son las implicaciones de este tipo de trabajo dentro del tema del riesgo laboral.

Todo este conjunto de señalamientos que se muestran anteriormente forma parte de la realidad social de los trabajadores de Uber, pero no deja de ser un factor importante que influye de manera indirecta en la realidad laboral taxista, y que conlleva acá a elaborar una propuesta teórica que permita aterrizar la reflexión dentro de un marco explicativo que incluya los elementos que se han venido discutiendo. Resulta pertinente, entonces, proponer desde la teoría de la sociedad del riesgo de Ulrich Beck, el concepto de individualización, sobre el que dice:

Ya no cabe concebirlo como un cambio de conciencia y situación de los hombres a partir de una noción inmanente a las abstracciones actuales, sino que se ha de pensarse —disculpen el estrambótico término— como el inicio de un nuevo modo de sociabilización, como un tipo de «cambio categorial» en la relación entre individuo y sociedad (Beck, 1998, p. 163).

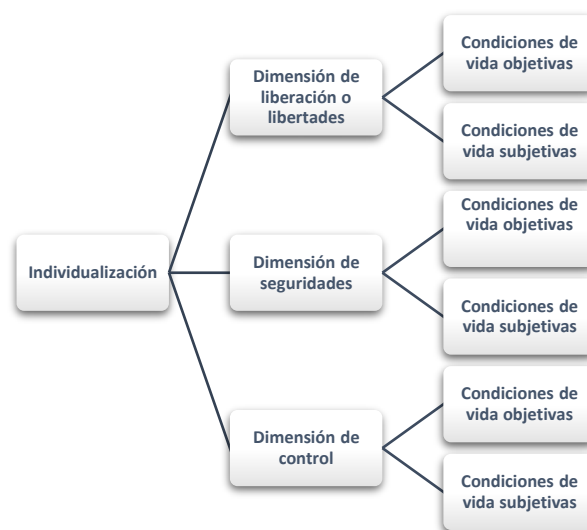
El concepto engloba tres aspectos generales que de acuerdo con el autor, se refieren a tres dimensiones analíticas que corresponden a la dimensión de liberación, la

dimensión de pérdida de seguridades y la dimensión de control. Beck las caracteriza así:

Disolución de las precedentes formas sociales históricas y de los vínculos en el sentido de dependencias en la subsistencia y dominio tradicionales (dimensión de liberación); pérdida de seguridades tradicionales en relación con el saber hacer, creencias y normas orientativas. (Dimensión de desencanto), y un nuevo tipo de cohesión social (dimensión de control o de integración) con lo cual el significado del concepto se convierte precisamente en su contrario (Beck, 1998, p. 164).

Para una mejor comprensión del concepto se muestra la ilustración gráfica 2:

Ilustración gráfica 2: Concepto de Individualización y sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia con base a la investigación documental realizada.

En conclusión, el apartado teórico de este trabajo comprende como principal categoría conceptual el concepto de individualización, con sus tres dimensiones específicas antes señaladas, así como la complementación de teorías que permitan

abarcar aspectos ligados a cómo asumir desde la teoría sociológica este tipo de actividad laboral y cómo se relaciona con una estructura organizacional que busca flexibilizar e invisibilizar, en la medida de lo posible, las relaciones entre la empresa y el trabajador.

A continuación, capítulo 3, se desarrolla el marco metodológico del trabajo, el cual comprende el proceso de construcción de los indicadores, la operacionalización de las variables, así como todos aquellos aspectos ligados al trabajo de campo.

Capítulo 3

3.1 Marco metodológico

Esta propuesta desarrolla una investigación de tipo de explicativa, tal como la caracteriza Cazau (2006).

Va más allá tratando de encontrar una explicación del fenómeno en cuestión, para lo cual busca establecer, de manera confiable, la naturaleza de la relación entre uno o más efectos o variables dependientes y una o más causas o variables independientes. [...] este tipo de investigación va más allá de la simple descripción de la relación entre conceptos, estando dirigido a indagar las causas de los fenómenos, es decir, intentan explicar por qué ocurren, o, si se quiere, por qué dos o más variables están relacionadas (p.28).

En cuanto a la dimensión temporal de este trabajo, cabe puntualizar que la investigación, al tratarse de un tema de reciente presencia en Costa Rica, plantea que el diseño de investigación se trabaje desde una dimensión transversal. Este tipo de investigación, como lo señalan Anguita, Labrador y Campos (2003).

El objetivo generalmente consiste en establecer diferencias entre los distintos grupos que componen la muestra y el estudio de las variables más importantes. El rasgo que los caracteriza es el tipo de muestreo utilizado, ya que se selecciona aleatoriamente un determinado número de individuos de una población sin conocer previamente cuáles de éstos presentan el fenómeno objeto de estudio (p. 2).

El concepto de individualización de Ulrich Beck se encuentra conformado por dos dimensiones, una subjetiva y otra objetiva. Para ubicar dónde ubicar las técnicas, los alcances y limitaciones de estas según el enfoque, se plantea como argumento justificante de la elección del tipo de enfoque partir tanto de la teoría sociológica, como de la realidad a estudiar, y así, hacer el esfuerzo por depurar y precisar las técnicas de estudio en función de las interrogantes y el tipo de información que se desea recolectar. El enfoque predominante de esta investigación es cuantitativo, pero existirán, según los alcances de este, abordajes cualitativos que permitan reforzar posibles vacíos o trabajar aspectos emergentes durante el proceso de trabajo de campo.

La población de estudio corresponde a los choferes que trabajan en la plataforma de UBER, específicamente, los que pertenecen a la modalidad de servicio UBER X, en la provincia de Heredia, en los cantones de Heredia Centro y San Rafael de Heredia.

Es importante rescatar, que existieron dos retos particulares relacionados con cómo ubicar a los choferes, pues al prestar un servicio como UBER estos pueden escoger la zona en la cual laborar, y la necesidad de mantenerse en el anonimato, ante las posibles sanciones, ya sea por parte de los taxistas o del Estado.

Actualmente, la plataforma opera en todas las provincias del país. Por ahora, según datos que la empresa ha brindado a medios de comunicación como Crhoy, existen 28.000 choferes de UBER trabajando en Costa Rica, no obstante, este dato no es

posible verificarlo de manera precisa, pues la cantidad de choferes en UBER ha ido en aumento (crhoy,2020).

Las fuentes de información sobre las cuales se trabajó fueron los choferes mismos, a estos se les localizó principalmente por medio de la solicitud de viajes en la aplicación, así como por llamada telefónica, esto por medio de los grupos de WhatsApp en los cuales estos mantienen comunicación entre sí. Se usó el criterio de primero contactar con el chofer por vía telefónica, explicarle y consultarle si estaba interesado en participar en la investigación, así se logró dar un seguimiento más puntual y riguroso, pues la encuesta se aplicó por medio de formularios de Google, los cuales mostraban un seguimiento en tiempo real de la cantidad de personas que habían aplicado el instrumento.

Se empleó la técnica del cuestionario en modalidad de encuesta, esta, definida por Soriano (1988) como:

...una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos [...] Los instrumentos de la encuesta son el cuestionario y la cedula de entrevista. Encuestar significa, por tanto, aplicar alguno de estos instrumentos a una muestra de la población. En ellos se presentan datos generales de la misma: sexo, edad, ocupación escolaridad, nivel de ingresos, entre otros; y las preguntas que exploran el tema que se indaga, las cuales pueden ser abiertas y/o cerradas, dependiendo del objeto de estudio y de los propósitos de la investigación (pp.139 y 140).

Se implementó una encuesta con un tipo de muestreo no probabilístico. Lastra (2000) menciona que “*En este tipo de muestreo, denominado también muestreo de modelos,*

las muestras no son representativas por el tipo de selección, son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población” (p. 4). Esto, debido al carácter cambiante e impreciso de la población de estudio. Los choferes de UBER han ido en aumento desde que la plataforma inició operaciones en el país, lo que dificulta el control y el seguimiento del grupo, por tanto, un muestreo no probabilístico es el que responde a las condiciones de la población de estudio.

Ahora bien, la escogencia del muestreo no probabilístico amerita, de manera obligatoria, aclarar que este trabajo no pretende en ningún momento realizar inferencias sobre el total de la población de choferes que existan en la plataforma. Los resultados aplican únicamente para los elementos estudiados, dado que no sería correcto establecer márgenes de error o intervalos de confianza cuando estas son características propias de un muestreo probabilístico.

Sin embargo, este detalle no implica que los resultados obtenidos en el trabajo de campo sean de menor importancia o que no permitan plantear interrogantes sobre la presencia de posible tendencias o características generales dentro de la población estudiada, así como sus valoraciones en torno a la vida laboral dentro de este tipo de actividad económica.

Se realizó un muestreo por conveniencia y por bola de nieve, pues el de conveniencia responde a la selección de los casos más inmediatos o disponibles, en este caso, como se ubicó a los choferes por medio de la aplicación de la plataforma, no hubo otro filtro más que la disponibilidad del servicio en el momento en que este se solicitó. Esto como la entrada más básica posible a la población.

Asimismo, durante la aplicación del instrumento se logró tener un mayor grado de receptividad o disposición por parte de algunos conductores para facilitar su número telefónico o bien el de otros choferes con el que estos tuvieran relación para así consultarles si deseaban participar del estudio.

Asimismo, el principal criterio por el cual se dio por finalizada la recolección de los datos fue cuando la información que se obtuvo no aportó resultados nuevos o relevantes a la investigación (Alaminos y Castejón, 2006).

Se decidió optar por dividir el proceso de la recolección en dos formas:

- 1. Encuesta presencial:** Contactando a los choferes por medio de la aplicación y aplicando la encuesta mientras se realizaba el servicio.
- 2. Encuesta telefónica:** Se obtuvieron contactos telefónicos por dos vías, por medio de los grupos de WhatsApp de los choferes y por recomendaciones personales de estos a otros contactos de choferes. Asimismo, si durante el proceso de esta no se lograba terminar por algún motivo, se contactaba al chofer vía telefónica para ofrecerle la posibilidad de terminarla por dicho medio

3.2 Operacionalización de variables, prueba piloto y validación del instrumento

La variable central del trabajo corresponde a la categoría teórica de individualización, la cual se conforma por la dimensión de disolución, la de control y la pérdida de seguridades, estas se conforman cada una en condiciones objetivas y subjetivas, las cuales se especificarán más adelante como los ítems o enunciados que serán evaluados por los choferes de UBER.

Dentro de la operacionalización de las variables de investigación, surge la decisión de tomar como técnica de medición una escala de Likert para lograr establecer una

forma de medición de las actitudes que posean los choferes con respecto a su realidad laboral en UBER. Castejón (2006) especifica que:

El modelo metodológico que sirve de base a este procedimiento es un modelo monótono aditivo, en el que los mismos sujetos se gradúan o se escalan ellos mismos respecto al objeto de actitud. Con el método de Likert se escalan los sujetos no los objetos. Son los individuos los que se sitúan en las dimensiones de actitud y no los reactivos o ítems (pp. 98 y 97).

Con respecto a las formas de validación y ajuste del instrumento, se aplicó una prueba piloto de este a choferes de taxi pirata, con la intención de no realizar acercamientos en falso con la población meta de la investigación, asimismo, el carácter de ilegalidad en el que se encuentran los taxistas piratas es un rasgo que comparten con los choferes de Uber, por tanto, esta resultó una población pertinente para la realización de la prueba piloto del instrumento.

Además, para efectos de la aplicación del instrumento vía telefónica, también se realizaron dos pruebas piloto bajo esta forma con el fin de asegurar que existiera la mayor claridad posible en la aplicación de las preguntas tanto en persona como vía telefónica. Esto permitió realizar mejoras en aspectos del instrumento tales como la legibilidad de las preguntas, examinar el grado de interés de los choferes hacia estas según los apartados que se iban preguntando. También permitió hacer estimaciones sobre la duración de la aplicación del instrumento y el tiempo en que estos permanecían pendientes o interesados en brindar respuestas.

En la prueba piloto del instrumento, se presentaron aspectos que motivaron a mantener la encuesta como principal técnica de recolección para este trabajo. Entre

estos se pueden mencionar la necesidad de acoplar la aplicación del instrumento al tiempo de trabajo de los choferes, pues la encuesta en la prueba piloto se realizó a taxistas pirata que no estaban realizando un viaje al momento de la aplicación del instrumento, pero que se encontraban de igual forma en su horario de trabajo, esto, daba una ventaja a la encuesta sobre otras técnicas de recolección de información, y era la pausa que podía realizarse durante la aplicación del instrumento para que el chofer realizara algún viaje que surgiera de imprevisto durante la encuesta y regresara a terminar esta sí así lo quisiera.

3.3 Sobre el proceso de selección de los testimonios. Espacio, tiempo y sujetos de estudio.

Las siguientes ubicaciones fueron los puntos de recogida que se usaron para realizar los viajes de UBER:

1: De la Filial de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro ubicada en Jardines Universitarios 2, hacia la sucursal de Walmart ubicada en San Francisco de Heredia

Ruta 2: De la sucursal de Walmart ubicada en San Francisco de Heredia, hacia La Filial de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro en Jardines universitarios 2.

Ruta 3: De la Filial de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro ubicada en Jardines Universitarios 2 hacia la sucursal de Pequeño Mundo ubicada en San Pablo de Heredia

Ruta 4: De la Sucursal de Pequeño Mundo ubicado en San Pablo de Heredia, hacia La Filial de Nuestra Señora del Perpetuo Socorro ubicada en Jardines Universitarios.

Las rutas de trabajo señaladas anteriormente fueron escogidas bajo criterios de conveniencia ligados en primera instancia con la hora de aplicación de las encuestas, la cercanía con lugares seguros, como paradas de buses, o bien, frente a

establecimientos comerciales y el nivel de disponibilidad de la oferta del servicio. Es decir; se buscaron lugares que fueran seguros y aptos para solicitar el servicio en horas nocturnas, el hecho que se aplicaran de noche remite a que era más accesible el precio de los viajes en este horario que de día.

Normalmente, el tiempo de aplicación del instrumento correspondía al tiempo del viaje solicitado, lo cual tenía un tiempo aproximado entre 10 a 13 minutos por viaje. Asimismo, también se presentaron ocasiones en las que la encuesta se extendía más que el tiempo del viaje, lo que hacía que algunos choferes decidieran salirse de la plataforma y terminarla, esto pasó en la mayoría de las ocasiones en las que se presentó dicha situación.

Por otro lado, también se presentaron choferes que preferían no terminar la encuesta porque una vez se llegaba al punto de destino, la aplicación les notificaba la solicitud de otro viaje, esto generaba en ocasiones respuestas apresuradas o escuetas, en comparación con los choferes que decidían terminar de responder. Sin embargo, los choferes mantuvieron una buena disposición por terminar la encuesta telefónicamente en otro momento, por lo que se les solicitaba el número de teléfono y se les contactaba en horario acordado previamente. Así, se lograron obtener respuestas más amplias en preguntas abiertas del instrumento, pues no se encontraba presente la presión del tiempo de trabajo de los choferes.

Por tanto, se debe reconocer y a la vez señalar como una limitante metodológica de este trabajo, que la disponibilidad del tiempo con el que se contaba para ampliar y profundizar en temas que surgían durante la realización del trabajo de campo no fue siempre un aspecto que permitiera ahondar y dar un carácter más laxo a temas que brindaran más información sobre la vida laboral de los choferes. Cabe resaltar la solidaria participación de aquellos choferes que sí mostraron interés en brindar

detalles u opiniones sobre su experiencia laboral en la plataforma, y que pueden verse principalmente en las observaciones finales que realizan sobre su experiencia hasta el momento con Uber.

Otro aspecto que es importante tiene que ver con el planteamiento de las preguntas y con el uso de estrategias que ayudaran a generar mayor interés y menos esfuerzo por parte de los choferes para brindar respuestas. Esto, de nuevo, haciendo hincapié a la presión del tiempo laboral bajo la cual se obtuvieron los testimonios. El uso de la escala de Likert no solo permitió obtener una rápida valoración por parte de los choferes sobre sus condiciones laborales en la plataforma, sino que también generó en algunas ocasiones comentarios positivos por parte de estos, generándoles mayor curiosidad y disposición para participar en las respuestas. Esto permitía establecer un mayor grado de cercanía y confianza con los choferes, a pesar de las condiciones limitadas bajo las cuales se realizaba el trabajo de campo. Hubo casos en los cuales estos brindaron el número telefónico de otro chofer al que conocían y que podía también brindar su testimonio al trabajo.

También hay que agregar el factor del entorno del chofer, pues mientras estos realizan el viaje se encuentran pendientes tanto del espacio que les rodea (tráfico, carretera) como de la ruta del viaje a realizar (Waze, GPS). Estos factores influían en la calidad de la atención que podía brindar el chofer a las preguntas, lo que hizo necesario escoger rutas de trabajo que se caracterizaran por tener semáforos, curvas o tráfico con embotellamientos, con el fin de ampliar la duración del viaje y a su vez, brindarle al chofer momentos en los cuales tuviera la posibilidad de prestar más atención a las preguntas que se le hacían.

Esos dos factores influyeron en la decisión de mantener la encuesta como técnica de recolección de información, pues se acoplaban a las condiciones laborales del

momento en las que se encontraban los choferes y respondían de manera adecuada a las particularidades del trabajo de campo. La encuesta permitía abordar de manera breve pero sustancial, sin demandarle al chofer más tiempo y esfuerzos del que debían mientras trabajaban.

La valoración de haber realizado entrevistas como primera opción de fuente de recolección de información hubiera sido una decisión en la cual los sujetos, el tiempo y entorno del trabajo de campo no se habrían engranado con una adecuada aplicación del instrumento, puesto que el tiempo de aplicación del instrumento se encontraba mayormente condicionado al tiempo que duraba el viaje solicitado.

Haber optado por la aplicación de entrevistas hubiese tenido como principales consecuencias una mayor inversión de tiempo y dinero en cada viaje, lo que habría disminuido la cantidad de encuestados y, además, poner bajo presión a los informantes en un mayor nivel, pues siempre se tomó en cuenta que se estaba trabajando bajo el tiempo de trabajo de estos. Estos puntos antes discutidos resultan importantes porque permiten valorar las condiciones sociales de los choferes, a fin de lograr un equilibrio entre la escogencia de la técnica metodológica a utilizar y las interrogantes sociológicas por responder en este trabajo.

Cómo bien se detalló en el marco teórico del diseño, el concepto de individualización acuñado por Ulrich Beck contiene una operacionalización compuesta por tres dimensiones: Estas son: una dimensión de Libertades, otra de Seguridad y una última de Control. El instrumento que se diseñó para la realización del trabajo de campo estaba compuesto en tres partes. La primera respondía a la recolección de información sobre variables sociodemográficas; la segunda, a un orden de valoraciones más cualitativas que buscaba brindar mayor amplitud de respuesta a los choferes en cuanto a sus experiencias y posturas sobre su realidad laboral en la

plataforma; la tercera, dirigida a una escala de opinión compuesta por 19 variables que conformaban una operacionalización más específica de las tres dimensiones antes mencionadas.

El instrumento final quedó estructurado por 11 reactivos que se presentan en la Tabla 1. La prueba de esfericidad de Bartlett's fue significativa (716.17, $gl= 55$, Sig.= .000) y el indicador de adecuación del tamaño de muestra Kaiser-Meyer-Olkin fue adecuado (.701). El alfa del instrumento total fue de .792. En los anexos se encuentra la tabla 5 que detalla la ponderación de los factores.

Los ocho ítems restantes que no fueron tomados en cuenta para el análisis factorial no serán descartados por completo en otros apartados del análisis de resultados. Aunque el objetivo principal del análisis factorial y el análisis de fiabilidad era determinar si existía consistencia interna entre los enunciados a su vez, examinar la forma en la que estas dimensiones teóricas se comportaban en las respuestas, esto no implica que los resultados arrojados en dichas preguntas carezcan de importancia para visibilizar las condiciones laborales de las personas consultadas.

Como puede observarse, los resultados arrojaron congruencia entre las dimensiones teóricas a las que pertenecen. No obstante, otro de los objetivos del análisis factorial exploratorio es descubrir si existen factores que no han sido contemplados en el planteamiento teórico, lo cual sucede en la dimensión de control. Los enunciados que estaban contemplados para esta dimensión se dividieron en dos factores, un factor de control interno, compuesto de dos preguntas vinculadas al nivel de responsabilidad que debe asumir el chofer en su propia actividad en la plataforma, y el segundo factor, uno de control externo, que ponía en cuestión si la plataforma debía regular o ejercer algún tipo de influencia entre disputas entre sus propios colaboradores. Este fue un

resultado importante, porque permitió encontrar que una de las dimensiones adquirió una clasificación de dos formas de control a estudiar en el análisis de resultados.

Por otro lado, para lograr establecer una caracterización de los perfiles laborales en la plataforma, se diseñó una clasificación constituida por tres tipos de choferes, los cuales, si bien no pretenden brindar una completa descripción de la diversidad de sujetos laborales en la plataforma, proponen un punto de partida general sobre esta que ayuda a mostrar semejanzas. A su vez, se estableció una clasificación de choferes en tres grupos:

1. **Choferes autónomos:** Son los sujetos que poseen y conducen su propio carro en la plataforma y que no poseen más vehículos dentro de la plataforma más que este.
2. **Choferes subcontratados:** Corresponden a aquellos que no poseen carro propio y por tanto deben alquilar uno.
3. **Choferes subcontratistas:** Se trata de choferes que aparte de trabajar en la plataforma con su propio vehículo, cuentan con otros carros en la plataforma para alquilar y que por tanto implican la subcontratación de otro chofer.

Dentro de la propuesta metodológica se construyeron indicadores a partir de la obtención de los choferes en la plataforma, se construyó un índice de intensidad laboral a partir de la multiplicación de la cantidad de horas por día y la cantidad de días por semana que le dedican a la actividad. Esto mostraría la cantidad de horas por semana que son dedicadas a brindar el servicio. Dicha variable es definida como “Nivel de Intensidad Laboral”, que en este caso se agrupó en niveles altos, medios y bajos. Cabe señalar que esta se clasificó con base en la jornada laboral de 48 horas semanales que rige actualmente en el país.

En cuanto a las tres dimensiones que componen el concepto de individualización, se obtuvo un puntaje total por cada una de estas a partir de los resultados de las

preguntas de la escala de Likert, obteniendo una calificación total para cada sujeto. Estos fueron clasificados en niveles altos, medios y bajos. Por último, dichos puntajes totales se sumaron entre sí y se promediaron, para crear un índice de individualización para cada sujeto, el cual también se clasificó de esta misma forma. El cuadro 4 muestra cómo se clasificaron los resultados de las escalas para la construcción del índice de individualización.

Cuadro 4: Escalas de las dimensiones teóricas a analizar

Dimensión	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
Libertad	Menor o igual a 5	Entre 6 a 10	Mayores a 10
Seguridad	Menor o igual a 6	Entre 7 a 12.5	Mayores a 12.5
Autonomía institucional	Menor o igual a 3	Entre 4 y 6.5	Mayores de 6.5
Autonomía operacional	Menor o igual a 3	Entre 4 y 6.5	Mayores de 6.5
Individualización	Menor o igual 6	Entre 6.01 a 9	Mayores de 9
Intensidad laboral	20 o menos horas por semana (medio tiempo o menos)	Entre 21 y 40 horas por semana (Más de medio tiempo pero no más de la jornada laboral formal)	41 horas o más por semana

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

Estos serían los rasgos más importantes para señalar y que formarán parte del análisis de datos y resultados que se llevará a cabo en los siguientes apartados, A continuación, capítulo cuatro, se presenta el análisis de datos y los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

4. Capítulo 4: Análisis de resultados

4.1 Choferes

En este apartado se realiza una descripción general de la población que permite tener una mirada panorámica de esta. Se expondrán características sociodemográficas y otros aspectos ligados a la conformación laboral de los choferes en su actividad en la plataforma. Este trabajo se concentró en choferes pertenecientes a la modalidad de servicio de UBER regular, o UBER X. Fue un total de ciento noventa y tres choferes consultados que van en un rango de edad desde los 18 hasta los 59 años, que tienen en promedio una edad de 37 años con más de 1 año de estar laborando en la plataforma, es decir, ya poseen un grado de experiencia regular en el campo laboral al que se dedican.

No resulta posible contemplar aproximaciones con respecto a la media, puesto que la población de choferes consultada tiene múltiples características entre sí que generan la presencia de valores atípicos en variables como el ingreso, la cantidad de horas y días que le dedican a la semana. En el siguiente cuadro puede observarse cómo se encuentra distribuida por edades la población consultada.

Cuadro 5: Distribución porcentual de la muestra según el grupo de edad

Grupos de edad	Frecuencias Porcentaje	
25 o menos años	22	11,4
De 26 a 36 años	80	41,5
De 37 a 48 años	56	29,0
Mayores de 49 años	35	18,1

Total

193

100,0

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Cerca de un 41% de las personas consultadas para este trabajo se encontraban entre los 26 y los 36 años, el segundo grupo con mayor presencia corresponde a personas entre 37 y 48 años, las cuales representan un 29% de la muestra. Los otros dos grupos restantes corresponden al grupo de personas mayores de 49 años, y conductores de 25 o menos años, con un 18% en el caso del primero y un 11% del segundo. Esta descripción permite mostrar que prácticamente un 71% de la muestra comprende edades que van desde los 26 a los 48 años.

Por otro lado, la distribución porcentual de la población según el sexo ubica a los hombres como el grupo de mayor presencia con un 81% y a las mujeres con un 19%. Esta presencia de mujeres en la actividad confirma que se puede estar repitiendo en el campo del servicio de Uber un fenómeno similar al del taxismo, el cual corresponde a la tendencia de que en este tipo de actividad predomine la presencia de más hombres que mujeres. Asimismo, el hecho que dentro de la muestra consultada la presencia de mujeres equivalga prácticamente a una quinta parte del total, invita a considerar que, puede existir en este tipo de actividad laboral una presencia cada vez mayor de mujeres que deciden laborar en la plataforma.

Por otro lado, cuando se habla de la zona de procedencia de estas personas, el 49% de los casos son provenientes de la provincia de San José, mientras que el segundo puesto más alto lo tienen los choferes residentes de la provincia de Heredia con un 36%, zona dónde se realizó el trabajo de campo. Finalmente, Alajuela con un 10%, Cartago representa el 4% y las provincias de Limón y Puntarenas con un 1% cada una.

En este caso, no es posible asumir que los choferes que fueron encuestados en Heredia únicamente trabajen en esta zona, pues las características de la actividad laboral en UBER no establecen una certeza sobre la permanencia entre zona de trabajo y zona de residencia, sin embargo, este dato muestra que existe una movilidad laboral geográfica por parte de choferes de zonas alejadas como lo son Cartago y zonas costeras, que aun siendo mínima su presencia, motiva a cuestionar el desplazamiento laboral de estos hacia la GAM y el por qué haber decidido dedicarse a UBER proviniendo de zonas tan alejadas en comparación con las demás provincias. Aspecto que se retomará más adelante. Los datos se pueden revisar en el cuadro 6 que se presenta a continuación.

Cuadro 6: Distribución de la población encuestada según sexo y zona de procedencia

Sexo	Total	Alajuela	Cartago	Heredia	Limón	Puntarenas	San José
Total	100%	10%	4%	36%	1%	1%	49%
Hombre	81%	9%	1%	26%	1%	1%	44%
Mujer	19%	1%	3%	10%	0%	0%	5%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados

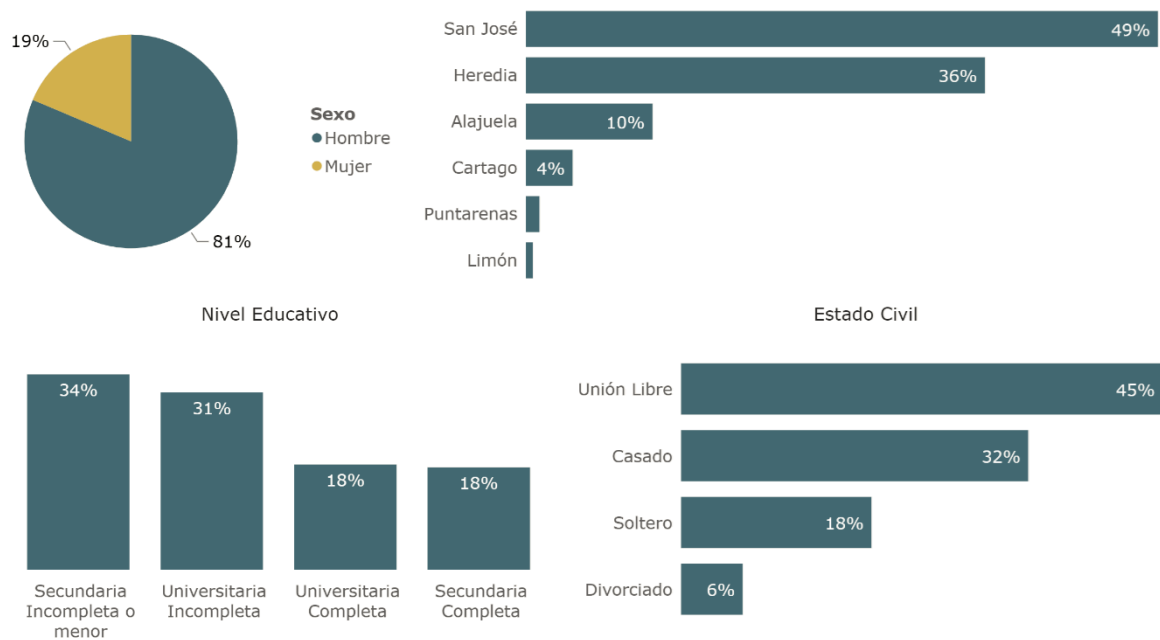
Por otra parte, cuando se habla de nivel educativo de la muestra, se encontró que el 34% de esta no ha concluido sus estudios universitarios, en contraparte con un 18%. Asimismo, 31% de estos no ha concluido el bachillerato en secundaria, mientras que únicamente un 18% afirma haberlo concluido. Por tanto, vemos que los casos de personas con nivel educativo avanzado no supera el 20% de la muestra seleccionada, mientras que el 52% de la muestra tiene al menos bachillerato en secundaria

aprobado y estudios universitarios inconclusos, finalmente, casi la tercera parte de los consultados menciona no haber finalizado el bachillerato en secundaria.

Lo que puede indicar que para un sector trabajador calificado este tipo de actividad económica no resulta tan atractiva o factible debido al hecho de tener un carácter transitorio, quizá no estrictamente mayor al de las personas con estudios inconclusos, pero sí con mayores opciones de mejoría en las condiciones laborales ofrecidas al tratarse de puestos calificados. La influencia del nivel educativo en las valoraciones sobre las condiciones laborales de los choferes consultados se verá abordada en los siguientes apartados.

Con respecto al factor del Estado civil, existe presencia de algún tipo de relación conyugal en el 77% de los casos, un 45% de los choferes afirma estar en una relación de unión libre, y un 32% menciona mantener una relación conyugal bajo la institución del matrimonio. Por otro lado, un 18% de los choferes menciona encontrarse soltero y solo un 6% de estos afirma haberse divorciado.

Ilustración gráfica 3: Distribución porcentual de los choferes por sexo, nivel educativo, provincia de residencia y estado civil

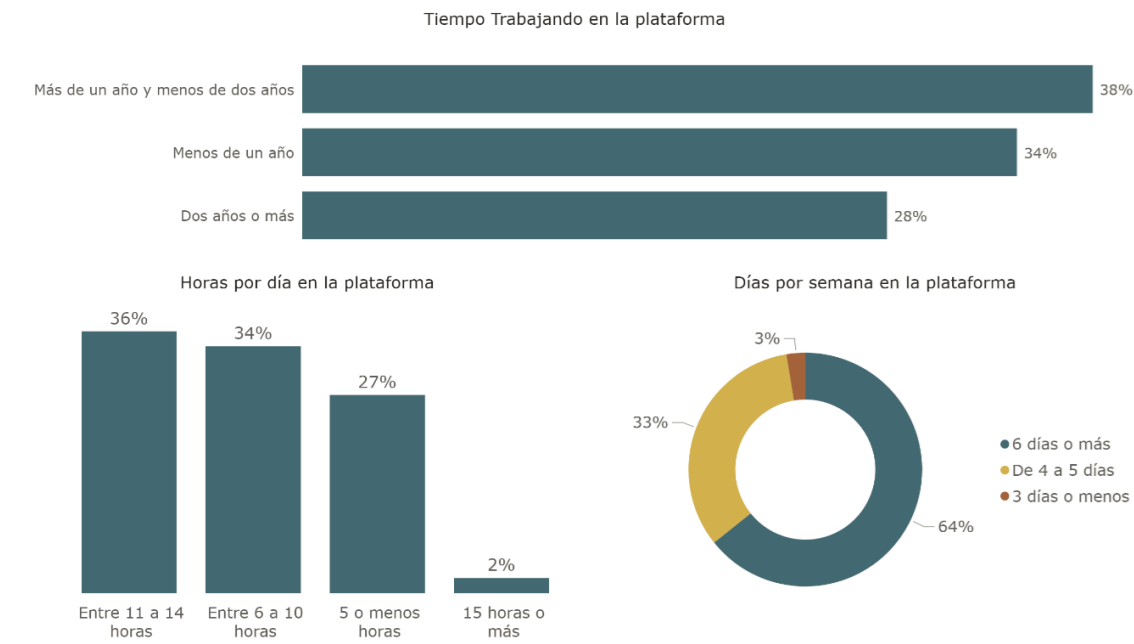


Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del trabajo de campo

A su vez, resulta importante mostrar la forma en la que se distribuyen los tiempos de trabajo y la experiencia que poseen dentro de la plataforma los choferes. Estos datos muestran que existe una población de choferes con cargas de horario laboral que van desde las dos horas hasta las quince horas diarias, con un horario semanal de trabajo que va desde dos días hasta una jornada laboral de siete días a la semana.

A su vez, cuando se habla del tiempo que llevan dentro de la plataforma, este comprende un rango de choferes que solo llevan un mes dentro de la plataforma, hasta otros que incluso permanecen en esta desde que inició operaciones en el país. En la siguiente ilustración se puede observar cómo se encuentra conformada la población de choferes en cuanto a dichos aspectos antes mencionados.

Ilustración gráfica 4: Distribución porcentual de los choferes según tiempo en la plataforma, cantidad de horas diarias y días por semana que le dedican a la plataforma



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del trabajo de campo

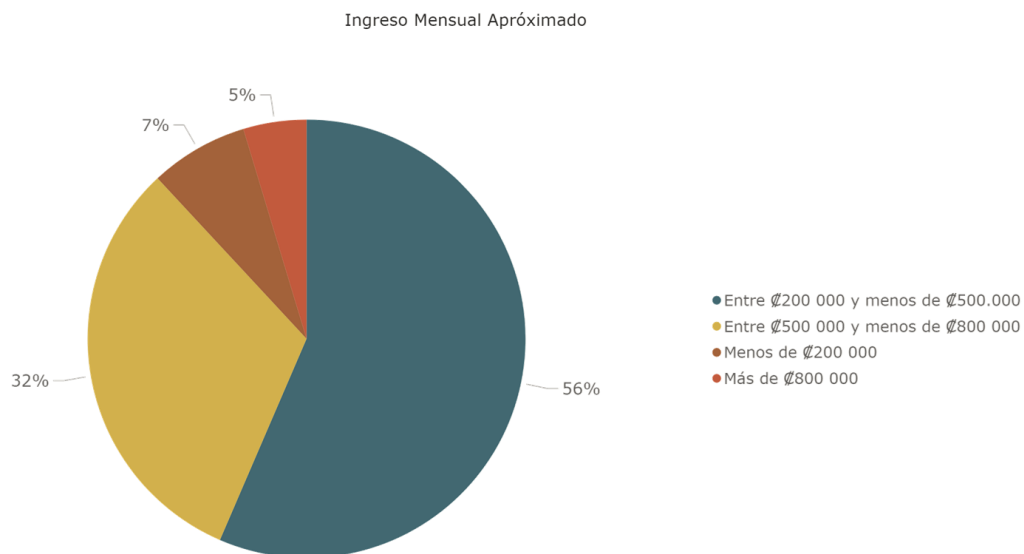
Se puede observar que el 72% de los choferes consultados tienen menos de dos años en la plataforma, mientras que el restante 28% es el grupo con más experiencia dentro de esta, a su vez un 34% de estos sujetos dice tener menos de un año brindando el servicio. En cuanto al tema de la jornada laboral diaria, el 46% de los choferes ofrece el servicio en un rango mayor a las 8 horas diarias establecidas en el país, este dato se toma puntualmente, son 89 choferes los que trabajan más de dicha cantidad de horas.

Asimismo, se puede ver que más de una cuarta parte de estos choferes opta por una modalidad de medio tiempo o menor, esto es debido a varias razones; entre estas se encuentra el hecho de estar iniciando en la plataforma, por tanto, el tiempo que le dedican puede estar radicando más con una exploración de la dinámica laboral de la actividad. También hay sujetos que utilizan la plataforma como un segundo trabajo, es decir, que UBER no es su principal actividad laboral, así como personas que le

dedican poco tiempo a la plataforma por razones lúdicas y no de subsistencia económica. Más adelante se expondrán con mayor detalle este tipo de perfiles y su conformación.

Ahora bien, en cuanto a los ingresos mensuales de los choferes, el 56% argumenta que la actividad les genera un ingreso menor a los ₡500.000 mensuales, un 32% gana entre ₡500.000 y menos de ₡800.000, un 7% menciona obtener ingresos menores a ₡200.000, y únicamente un 5% de estos dice recibir más de ₡800.000 mensuales de la plataforma. En la ilustración 5 que se presenta a continuación se muestra cómo se encuentra conformada esta población según el nivel de ingreso.

Ilustración gráfica 5: Distribución porcentual de los choferes según el ingreso mensual aproximado



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del trabajo de campo

Este primer acercamiento realizó una descripción breve y general de cómo se encuentra conformada la muestra seleccionada en aspectos ligados tanto a características sociales de esta, así como rasgos laborales generales en la

plataforma. El siguiente apartado permitirá mostrar cómo se diseñaron algunos indicadores con respecto al nivel de jornada laboral que tienen los choferes, la caracterización de los principales tipos de chofer encontrados en la investigación, así como la operacionalización del indicador del concepto de Individualización propuesto desde la perspectiva sociológica de la que partió este trabajo.

4.2 Caracterización de los perfiles laborales, razones de ingreso, de permanencia y su relación con las condiciones sociales

Como se ha especificado los choferes consultados han sido caracterizados en tres distintos tipos de sujeto laboral en la plataforma: choferes autónomos, subcontratantes y subcontratados. No obstante, estos perfiles no son fijos ni homogéneos en sí; pueden intercambiar entre sí características que van más allá del aspecto de la tenencia o no de vehículos, y características sociales de su condición laboral en la plataforma.

Un chofer autónomo puede compartir el vehículo con su pareja u otro familiar para ser usado dentro de la plataforma y no cobrar por el uso de este. De igual manera, un chofer subcontratado puede pagar una cantidad menor de alquiler en comparación con otros choferes por mantener una relación de parentesco con el dueño del vehículo que alquila. Esto genera una diversidad de características en las relaciones que se establecen entre propietario, vehículo y chofer, en las cuales radica un aspecto importante a destacar:

La informalidad en la cual se gestionan las relaciones entre los mismos conductores es una consecuencia directa de la falta de regulación por parte de la plataforma hacia las condiciones de trabajo bajo las cuales estos se encuentran.

No obstante, es importante apuntar que, el hecho que exista una relación familiar o conyugal que genere un mayor aprovechamiento del vehículo en el caso de un chofer autónomo, o bien una mayor flexibilidad en cuanto a las condiciones de alquiler del vehículo para el chofer subcontratado, no implica que, por defecto, esto sea solo asumido como una ventaja. Es necesario determinar las razones por las cuales se establece dicho vínculo en los casos para ambas partes.

Un chofer autónomo puede tener como razón de compartir el vehículo con su pareja u otro miembro de su núcleo familiar el fin de generar mayores ganancias en la actividad, o bien, verse presionado a dedicarle más tiempo a la actividad debido a la presencia de deudas por pagar en el núcleo familiar. Asimismo, un chofer contratante puede estar alquilando el vehículo a un familiar que no encuentra otro trabajo y verse presionado a flexibilizar las condiciones bajo las cuales alquilaría el vehículo a otra persona, cobrando menos por la cuota de alquiler del vehículo, o compartiendo gastos de mantenimiento con la persona que lo conduce.

Por tanto, la caracterización de los perfiles de choferes presentes en la plataforma no puede ser tomada como una clasificación fija que homogeniza o clasifica a toda población, sino como un punto de partida en el cual dichos perfiles adquieren distintos matices a considerar.

Es necesario ahondar en las características y subjetividades presentes que cargan de distintos sentidos las relaciones que se establecen entre estos y los demás actores que forman parte de su realidad laboral y condiciones sociales objetivas de estos. De la Garza (2017) señala que la construcción de variables no implica una generalización sobre las condiciones sociales de producción de la actividad laboral de los sujetos. Puntualmente este argumenta lo siguiente:

Las mismas variables de salario, jornada laboral, edad, escolaridad, calificación, experiencia en el trabajo adquieren diferentes significados, dependiendo de las relaciones sociales de producción en las que se encuentran. Por lo tanto, resulta impertinente comparar simplemente los niveles de variables como las mencionadas para todo tipo de trabajo (p.59).

Por ende, la caracterización de los perfiles laborales debe ir acompañada de una profundización de las relaciones laborales, en cuanto a las razones de ingreso y permanencia dentro de la plataforma.

Un primer acercamiento a una descripción de cómo se encuentran compuestos los perfiles laborales encontrados en esta tesis, arroja que el 56% de estos son choferes subcontratados, un 28% corresponde a autónomos y un 16% de estos son subcontratantes. Esto muestra que, el tipo de perfil laboral que más se encuentra presente en la población consultada es uno que no tiene vehículo propio, y que, ni siquiera sumando choferes autónomos con los subcontratantes se puede si quiera igualar la cantidad de choferes que se encuentran subcontratados. Lo que genera un cuestionamiento al discurso de la autonomía o la autogestión del trabajo propio o independiente, del cual la plataforma hace uso como uno de los supuestos beneficios que se obtienen al dedicarse a esta.

Asimismo, se consultó a los choferes cuál fue la principal motivación para iniciar en la plataforma. El 28% de estos señala que entraron a la plataforma únicamente para generarse un mayor ingreso económico, dentro de las valoraciones también se encontraron personas que argumentaban que no les era posible asumir todas las obligaciones económicas con un solo trabajo y que, por tanto, debían asumir una segunda actividad económica para lograr responder a estas.

También, se presentaron casos en los cuales, si bien la razón era generarse un mayor ingreso, esta no se encontraba ligada a la incapacidad de sostenerse económicamente con un solo trabajo, sino más bien a la planificación de un proyecto en específico para el cual ahorran o se encuentran pagando, ya fuese el pago de la gasolina del vehículo o bien el complementar de alguna manera gastos de alquiler del vehículo. Sin embargo, dejan claro que no dependen estrictamente de la actividad para sobrevivir, pero que esta les permite generar un ingreso extra que deciden destinar a proyectos o metas específicas, a manera de subsanar o mitigar el nivel de gasto realizado sobre estas.

El segundo principal motivo de ingreso a la plataforma señalado por los choferes fue el desempleo. Cabe especificar, que existían distintas razones que remitían a este punto en particular, por ejemplo, personas que tenían un trabajo estable y fueron despedidas, dueños de microempresas o comercios que se vieron obligados a cerrar sus negocios, o bien aquellas personas que ya tenían un tiempo considerable estando desempleadas y que no habían logrado acceder a un trabajo o un empleo formal.

Como puede observarse, la razón de ingreso a la plataforma refleja que gran parte de las motivaciones de los choferes no están ligadas a las condiciones laborales propuestas por esta, ni mucho menos a la intención de proyección de una vocación dentro de la actividad laboral. La mayoría de estas se encuentran ligadas a contextos en donde la búsqueda de empleo es una necesidad inmediata para estas, lo cual hace que la poca cantidad de requisitos para trabajar en esta, resulte oportuna de manera circunstancial en vez de atractiva profesional o laboralmente. En el siguiente cuadro se muestran los datos obtenidos.

Cuadro 7: Porcentaje de choferes consultados según la principal razón de ingreso a la plataforma

Principal razón de ingreso a la plataforma	Frecuencia	Porcentaje
Total	193	100
Para obtener un mayor ingreso	55	28,5
Estaba desempleado	50	25,9
Para aportar a la familia económicamente	17	8,8
Por pasatiempo	15	7,8
Para cubrir un gasto específico	14	7,3
Como emprendimiento	11	5,7
Decidió cambiar de trabajo	10	5,2
Incapacidad para sostenerse con el ingreso de un solo trabajo	7	3,6
Para salir de deudas	6	3,1
Por la flexibilidad de tiempo que ofrecía la plataforma	5	2,6
Le ayuda de alguna forma con otra actividad económica	3	1,6

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

Por otro lado, la presencia de razones de ingreso a la plataforma en donde se encuentra una motivación vinculada a ver la actividad como un emprendimiento o negocio abarcan un 6% de los casos, otro 5% de estas la atribuye a razones de

movilidad laboral, es decir, personas que salieron voluntariamente de sus trabajos y tomaron la decisión de entrar a UBER.

Finalmente, un 8% de los casos argumenta estar en la plataforma por pasatiempo, es decir, no necesitan de la actividad para subsistir económicamente y la abandonan cuando estos así lo deseen, únicamente un 3% de los choferes consultados mencionó como principal razón de ingreso a la plataforma el factor de la flexibilidad de horario, que se encuentra presente en las condiciones laborales de esta.

Si bien existe una diversidad interesante en las motivaciones para haber entrado a la plataforma, la mayoría de estas se dirige a contextos de necesidad y no necesariamente dejan en evidencia que existiera un margen de elección sobre el cuál preferir libremente el dedicarse a la actividad. En este punto, la poca cantidad de requisitos para laborar en Uber, en vez de ser vista como un atractivo de las condiciones, es asumida como una salida circunstancial o momentánea a problemas como el desempleo, Es decir, tienen un peso mayor las condiciones sociales de cada sujeto en la decisión de laborar en la plataforma, que las condiciones laborales que esta ofrece.

Sin embargo, cuando se les consultó a los choferes sobre cuáles eran las principales ventajas de brindar el servicio en la plataforma, el 65% de estos ubicó algún tipo de ventaja ligada al uso flexible del tiempo; por ejemplo, la posibilidad de abandonar la actividad en el momento en que se presentara una mejor oportunidad laboral, o bien, el hecho de poder escoger su horario laboral. Por otro lado, el 15% mencionó como principal ventaja algún factor ligado a la autonomía de operar sin la presión de un jefe, o bien de cumplir metas u objetivos impuestos por un superior. Lo anterior permite ver que, en un principio, si bien las razones por las que se decide iniciar en la actividad no son precisamente por sentirse motivados o atraídos hacia las condiciones que la

plataforma promociona, esto no implica que una vez dentro de esta no se presenten e impacten en la vida laboral de los choferes (Ver cuadro 8).

Cuadro 8: Porcentaje de choferes consultados según la clasificación de ventajas de trabajar en Uber

Ventajas	Frecuencia	Porcentaje
Total	193	100
Uso Flexible del tiempo	126	65,3
Autonomía de Operación	28	14,5
Ganancias Operativas	20	10,4
Interacción con otros	16	8,3
Flexibilidad de Condiciones	3	1,6

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Salta a relucir un dato importante y que es necesario contrastar con la tabla 6. Si bien se mencionó que un 28% de los choferes consultados mencionaba que su principal razón de ingreso estaba ligada a la posibilidad de generarse un mayor ingreso económico, este factor en específico, que es asumido como las ganancias operativas dentro de las ventajas señaladas en la tabla 6, representa únicamente un 10% de las valoraciones.

Asimismo, también hay una inversión con respecto al tema de la flexibilidad de horario, pues en las razones de ingreso este factor no tenía un peso considerable para los choferes; representaba solo un 3% de las valoraciones. Sin embargo, cuando estos señalan cuál es la principal ventaja, señalan en un 65% de los casos a la flexibilidad de horario, lo que muestra que la razón de ingreso menos valorada se convirtió en la principal ventaja señalada por los choferes estando dentro de la plataforma.

Sin embargo, el punto de comparación más interesante de este hallazgo es que, aunque los choferes mencionen que la principal ventaja de Uber sea la flexibilidad de horario, este factor no invisibiliza el hecho de que el 70% de los choferes consultados laboran 10 o más horas diarias, y que el 64% de estos le dedican como mínimo 6 días a la semana a la actividad. (Ver ilustración gráfica 4 en la página 43).

Lo que se presenta en estos términos es una resignificación de las valoraciones sobre la vida laboral, y cómo las expectativas directamente relacionadas con la mejoría de condiciones de vida objetivas, como lo es un mejor ingreso económico, terminan siendo minimizadas por una idea contradictoria que no repercute de manera positiva y concreta en la realidad laboral de los choferes.

Estos desplazaron la importancia de una mejoría en sus condiciones económicas por el hecho de tener la posibilidad de desprenderse de la jornada laboral de manera momentánea, pero a su vez, dejando claro que tienen conocimiento de las implicaciones que conlleva esto en sus ingresos, pues el poco margen de ganancia que les deja la actividad, los obliga a mantenerse más tiempo en esta, y hace que la decisión de no laborar por tiempos prolongados se vuelva riesgosa y comprometa de manera directa sus ingresos y su estabilidad financiera y laboral.

Uber les puede dar la opción de escoger un horario e incluso no cumplirlo, pero no sin consecuencias que probablemente los obligarán a reinvertir ese tiempo nuevamente en la plataforma, con el fin de lograr obtener los ingresos necesarios para seguir laborando y subsistiendo. Mientras no haya un salario mínimo presente en la relación laboral entre choferes y plataforma, el factor de la flexibilidad de horario no operará más que como una condición superflua en las condiciones laborales, que en última instancia no impacta de manera positiva sobre las condiciones sociales de los choferes.

Existe otro punto que es necesario discutir y está ligado directamente también a una contradicción entre las ventajas y las desventajas mencionadas. Aunque el 80% de los choferes consultados menciona que lo mejor de estar en la plataforma es el desprenderse del control directo de un jefe y de un horario impuesto dentro del trabajo, cuando se les consultó sobre las desventajas de estar en Uber, estos mencionaron contras que se encontraban ligadas específicamente a la falta de regulación y respaldo de la plataforma con respecto a su realidad laboral, siendo la ilegalidad la que más señalaron con un 26% de los casos.

Asimismo, otro dato que refuerza el argumento sobre lo poco representativa que resulta en la realidad laboral de los choferes el tema de la flexibilidad de horario es que, al consultarles sobre las desventajas de estar en la plataforma, el 15% mencionó que el exceso de inversión de tiempo es la principal desventaja de trabajar en Uber. En el cuadro 9 mostrado a continuación se muestra lo que se ha venido discutiendo con respecto a las desventajas de estar en la plataforma.

Cuadro 9: Porcentaje de choferes consultados según la principal desventaja de trabajar en Uber

Principal desventaja	Frecuencia	Porcentaje
Total	193	100
Ilegalidad	50	25,9
Seguridad personal	31	16,1
Exceso de inversión de tiempo	28	14,5
Daños al carro	25	13

Falta de respaldo laboral	24	12,4
Ganancias insatisfactorias	21	10,9
Inestabilidad contractual	9	4,7
No tener carro propio	5	2,6

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos

Las respuestas aportadas por los choferes terminaron por agruparse en dos tipos de respuesta. El primer tipo corresponde a desventajas que son atribuidas directamente a la relación que establece la plataforma con los choferes, la falta de respaldo laboral, la ilegalidad, y la inestabilidad contractual, conforman el 33% de los choferes consultados, es decir, una tercera parte de estos señala que las principales desventajas están relacionados directamente al tipo de relación laboral que gestiona la plataforma hacia estos.

El segundo tipo corresponde a respuestas de tipo personal ligadas al trabajo en sí. El 67% de los choferes consultados no parecen ubicar las desventajas con el tipo de relación que tienen con la plataforma y dirigen sus valoraciones a factores más individuales, como el tiempo de inversión en esta, la depreciación del vehículo o bien a su seguridad personal.

Es decir, que la mayor parte de los choferes considera que las principales desventajas de estar en la plataforma se encuentran relacionadas a una economía de esfuerzos personal que requiere el uso eficiente del tiempo y del vehículo, así como la capacidad de decidir sobre si aceptar o no riesgos presentes en el trabajo, como el aceptar o rechazar viajes que conlleven algún riesgo para la seguridad del chofer.

La razón de esta situación puede estar ligada al oportunismo por parte de la plataforma para brindar condiciones de contratación flexible a sectores desempleados que necesitan acceder de manera rápida a una fuente de empleo, que si bien para los choferes puede ser asumida como una ventaja, es necesario recordar el contexto de riesgo en el que muchos de ellos se encontraban antes de entrar a la plataforma, lo que puede explicar, en algún grado, por qué puede ser asumida de manera positiva. Les permitió solventar o mitigar de alguna manera una problemática inmediata que apuntaba a precarizar aún más sus condiciones sociales.

No obstante, esto no deja de ser incongruente una vez que los choferes ejercen la actividad y confrontan las problemáticas latentes de esta, las cuales no ayudan de manera significativa a generar una mejoría en sus condiciones de vida laboral, más bien, terminan por perpetuar en la medida de lo posible una lógica de explotación que no tiene ningún tipo de correspondencia con una actividad laboral formal, sino que se basa en la demanda del servicio y en la productividad del sujeto, lo que remite directamente a un enfoque de control industrial del trabajo con dinámicas de trabajo informales.

Uber se vale de las condiciones sociales de riesgo como el desempleo, la pobreza o la falta de oportunidades, debido al bajo nivel educativo de gran parte de los choferes que dificulta a estos encontrar opciones de trabajo formales y estables. Lo que hace necesario recalcar la importancia de no minimizar el tema únicamente al oportunismo empresarial de la plataforma, sino a las condiciones sociales históricas que han debilitado la capacidad de movilización y de respuesta de la clase trabajadora ante estrategias de precarización laboral, y que buscan hacer creer que las soluciones o salidas a estas problemáticas se encuentran únicamente en el sujeto, y no en las relaciones sociales objetivas de su vida.

Tal y como lo señala Sennet (1998), este tipo de actitudes hacia la vida laboral, son consecuencias de la especialización flexible del trabajo, pues los riesgos ahora se asumen como personales y no laborales, la relación entre la organización del trabajo y sus efectos en la fuerza de trabajo se reconvierten y se les asigna un sentido de reto o encargo personal, en el cual el trabajador únicamente está por su cuenta y debe encontrar las estrategias o prácticas que este considere más efectivas para sacar el máximo provecho a la actividad, no para y por la empresa sino para y desde sí mismo. Esa perspectiva de análisis permite ver que gran parte de los choferes consultados posee una perspectiva individualizada sobre sus condiciones laborales y tienden a dirigir dichos problemas a la actividad misma y no al tipo de relación que establece la plataforma con ellos. No hay que restarle peso al hecho de que el 26% de los sujetos ubicó a la ilegalidad como su principal desventaja, pero es necesario problematizar esta heterogeneidad en las valoraciones y encontrar sus puntos en común, así como las razones de por qué la mayoría de los choferes las ubican como consecuencias de la actividad y no de la relación con la plataforma.

Los choferes señalan que hay que invertir tiempo en exceso para obtener ganancias satisfactorias, pero al mismo tiempo dicen ser dueños de su propio tiempo; también, mencionan que les resulta de provecho el poder abandonar la plataforma cuando así lo deseen sin formalidades legales, como lo es una carta de despido o un preaviso, pero a su vez señalan que la falta de respaldo laboral y la inestabilidad contractual son desventajas.

Lo que existe en esta incongruencia es un contrato implícito entre empresa y trabajador en el que se intercambian responsabilidades patronales a cambio de flexibilidad laboral; pero esta complicidad, en primera instancia, no es opcional, sino impuesta por la empresa, y no puede favorecer de manera real a un sector que entra

a la plataforma por razones vinculadas a la falta de oportunidades de empleo en el mercado y el cual depende principalmente de esta actividad para sobrevivir. Beck (1998) argumenta que la razón de este intercambio se centra en la búsqueda de la mayor obtención de una tasa de ganancia a costa de la reconfiguración de las formas de trabajo tradicional, lo que termina generando nuevos riesgos sociales para estos sectores:

El aumento de la productividad provoca nuevos problemas de control. Los trabajadores cambian una parte de la libertad frente al trabajo por nuevos vínculos e inseguridades materiales. Desaparece el paro, pero emerge de nuevo al generalizarse las formas de subempleo con grandes riesgos. Y todo esto representa que tiene lugar un desarrollo en dos sentidos, contradictorio, en el cual se dan, de modo inseparable, ventajas e inconvenientes, cuyas amplias consecuencias y riesgos no resultan perceptibles para la práctica y conciencia políticas (p.180).

Los choferes subcontratados son el grupo más perjudicado de los tres en este intercambio, pues se encuentran en mayor desventaja para implementar estrategias que les permitan sacar provecho de las condiciones de la plataforma, como subcontratar a otros choferes o bien asumirla como una segunda, no principal, actividad laboral, y se ven más presionados a permanecer en esta por tiempo indeterminado hasta que se obtenga una mejor opción dentro del mercado laboral. Beck alude a esto cuando se refiere a un sistema de subempleo propio de la sociedad del riesgo:

En este sistema, el paro está, por así decirlo, «integrado» en las formas de subempleo y se intercambia por una *generalización de las inseguridades en el empleo* que no conocía el «antiguo» sistema de pleno empleo de la sociedad industrial (Beck, 1998, p.180).

No obstante, esta postura sobre el trabajo que asume Beck da por sentado que la reconfiguración de las formas de trabajo post industriales y las formas de control propias de esta, han sido superadas por nuevas formas de trabajo impulsadas por el uso de las Tecnologías de la Información, y que, a partir de la reconfiguración organizacional se establecen nuevos controles y por tanto nuevos riesgos.

Sin embargo, lo que vemos en este caso es algo inverso, es la integración de nuevas formas de control sobre el proceso de trabajo de los sujetos, que no necesariamente se traducen en la desaparición de los riesgos sino más bien en la agudización de estos bajo una forma que hace que persistan formas explotación laboral en masa sin la necesidad de controles tradicionales como la asignación de espacios fijos de trabajo o de control jerárquico.

Por tanto, la marcada inconsistencia entre las valoraciones que tienen los choferes cuando se refieren a la flexibilidad que brinda la plataforma para trabajar en esta, y la denuncia de estos ante la falta de respaldo ante riesgos laborales ligados al espacio o bien a su condición de ilegalidad en el país, hacen que resulte pertinente, sin dejar de lado la heterogeneidad de características presentes en la población, poner bajo discusión que más allá de la mención de ventajas laborales por parte de estos, debería problematizarse la presencia de una estructura organizacional que genera una invisibilización de los riesgos laborales, los cuales no son mencionados en las respuestas brindadas por los choferes, como lo son la ausencia de prestaciones laborales y menos la posibilidad de tener espacios de negociación para disputarlas.

Esta incongruencia debe replantearse y discutirse como una estrategia de encubrimiento de las relaciones laborales entre la plataforma y los choferes y que afecta en distinta forma y grado a cada tipo de chofer, según sus condiciones específicas dentro de la plataforma.

Esto mismo es lo que expone Ulrich Beck (1998) en su libro La sociedad del riesgo, con el papel de la lógica de la distribución del riesgo y el proceso de individualización en los grupos, y para Beck estas formas de reconfiguración de los procesos de producción buscan nublar aún más la relación directa entre empresa y trabajador, asumiendo nuevas formas de relación laboral y, por tanto, nuevas formas de riesgo laboral en estas.

Siguiendo con los resultados, también se les consultó a los choferes sobre cuál era la principal razón por la que aún permanecían en Uber. El 49% de estos dijo que seguían en la plataforma porque no encontraban otro trabajo y un 19% decía que permanecía en Uber únicamente por los ingresos que le generaba la actividad. Solo una persona dijo que sigue en la plataforma porque le gusta la actividad en sí. En el siguiente cuadro se muestra esto tanto a nivel general y por el tipo de chofer consultado.

Cuadro 10: Porcentaje de choferes consultados según la principal razón de permanencia en Uber

Principal Razón	Total general	Chofer		
		autónomo	contratante	subcontratado
No logra obtener otro trabajo	49%	45%	50%	51%
Por los ingresos	19%	18%	20%	19%
Ayuda a la familia	9%	11%	17%	6%
Por necesidad económica	6%	5%	0%	7%
Necesita salir de deudas	6%	9%	10%	4%
Porque es un negocio familiar	5%	2%	0%	8%
Me da libertad de dejarlo cuando quiera	2%	2%	0%	2%

Me deja ganar algo en tiempo libre	1%	2%	0%	0%
Me permite ahorrar	1%	2%	0%	1%
Para comprarme otro carro	1%	0%	0%	2%
Para pagar el carro	1%	2%	0%	0%
(en blanco)	1%	2%	0%	0%
Porque le gusta	1%	0%	3%	0%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

El hecho de que las valoraciones de los choferes se centren en resaltar que su ingreso a la plataforma tiene un carácter circunstancial y que el factor de su permanencia en la actividad depende de nuevas oportunidades laborales fuera de esta, evidencia que las condiciones sociales vinculadas al desempleo, la necesidad de un mayor ingreso económico para apoyar al núcleo familiar, o el tener que trabajar de más para poder pagar deudas económicas, son problemáticas que se solventan de manera intermitente pero que no se resuelven de manera sustancial, puesto que las condiciones laborales no demuestran una intención real en torno a la generación de empleo de calidad.

Asimismo, otro dato importante trata sobre las semejanzas encontradas en las respuestas a la pregunta de cuál era la principal razón de permanencia en la plataforma, es el hecho de que un 45% de los choferes autónomos, un 50% de los subcontratantes y un 51% de los subcontratados, no logran abandonar la actividad debido a que no pueden conseguir otro trabajo.

Lo que además de reforzar el argumento expuesto anteriormente sobre la incongruencia presente entre las razones de ingreso, las ventajas y las desventajas de estar en la plataforma, también muestra que las respuestas brindadas por los

autónomos y los subcontratantes mantienen un fuerte parecido con las valoraciones de los choferes subcontratados, lo que permite ver que independientemente del perfil de chofer consultado, existe una fuerte disposición a abandonar la actividad en cuanto una mejor oportunidad así lo permita.

Esto muestra que no necesariamente la permanencia en la plataforma tenga única y exclusivamente que ver con factores como el tener carro propio o poseer más vehículos para alquilar dentro de esta. De nuevo, la discusión puede estar situada en las condiciones despersonalizadas e informales que deben confrontar los choferes, los cuales se ven limitados en la mayoría de los casos a tener que decidir entre abandonar la plataforma o caer en la sobreexplotación laboral, lo cual termina por convertirse en una mayor precarización laboral para estos y la obtención de una mayor tasa de ganancia para la plataforma.

Recapitulando, en este apartado se estableció una caracterización general de los choferes en tres perfiles laborales, así como algunos de los matices que lograron encontrarse en estos, se discutió sobre la presencia de incompatibilidad en las valoraciones sobre las razones de ingreso, las ventajas, desventajas y las razones de permanencia argumentadas por los choferes. Exponiendo casi de manera general un importante desfase entre las expectativas de ingreso y la realidad laboral de la actividad.

También, se discutió acerca de la marcada presencia que tuvieron el desempleo y la búsqueda de un mayor ingreso en las razones de ingreso a la plataforma, mostrando que la tendencia sobre estas apuntaba a darle mayor relevancia a motivaciones circunstanciales ligadas a la urgencia de cubrir necesidades básicas para la subsistencia, por sobre razones ligadas a las condiciones laborales ofertadas por la plataforma.

Finalmente, también se expusieron distintas incongruencias presentadas en las valoraciones sobre los pros y las contras que posee la plataforma, como el hecho de señalar la flexibilidad de horario como una ventaja cuando en realidad los horarios y las jornadas laborales de los choferes muestran que esta no impacta en una menor inversión de tiempo en la actividad.

4.3 La construcción de los indicadores sobre las dimensiones teóricas del concepto de individualización

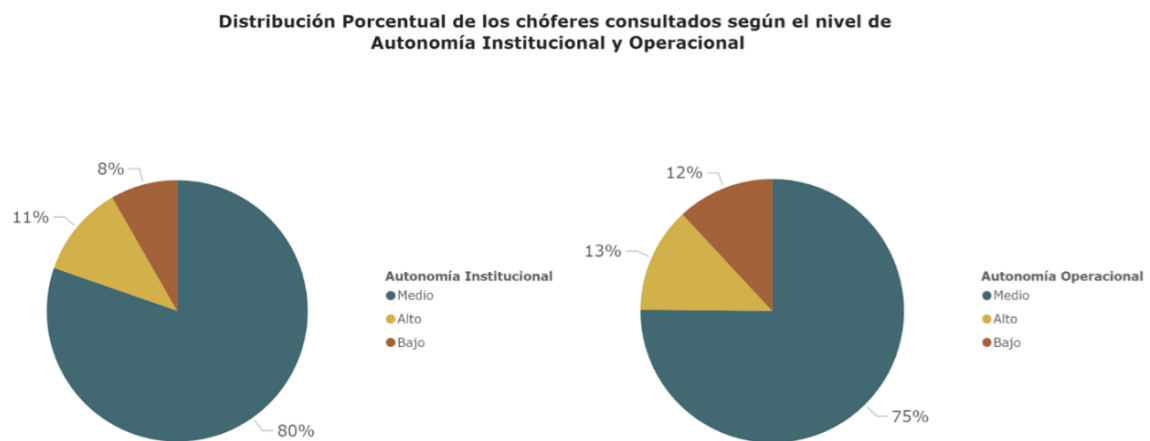
Dentro de los resultados mostrados en el análisis factorial exploratorio, las dimensiones de libertad y seguridad conservaron buenos niveles de consistencia interna entre los ítems. La dimensión de control, en cambio, mostró una subdivisión en las valoraciones de los choferes, lo que hizo que esta se clasificara en dos subdimensiones que permitieron mostrar que los choferes valoraron las preguntas relacionadas al control de dos formas, una vinculada al área de la autonomía operacional y la otra a una autonomía institucional de la plataforma.

La primera subdimensión se refiere a preguntas en donde se planteó a los choferes la posibilidad de que la plataforma se responsabilice ante los riesgos que se expone un chofer en la actividad, y a su vez, a los posibles daños que el vehículo pudiese sufrir en esta. Mientras que la segunda subdimensión fue dirigida a la posibilidad de que la plataforma se hiciera cargo de gestionar las formas de subcontratación entre estos, así como también, responsabilizarse ante las problemáticas que surgiesen entre el Estado y los choferes.

Cabe remarcar que estas preguntas se analizaron de manera individual en la parte final del capítulo 3. Sin embargo, la idea de este ejercicio es lograr la construcción de

indicadores que logren sintetizar cómo se desarrollaron las dimensiones del concepto de individualización y poder interpretarlas de manera conjunta. Esto se muestra en mayor detalle en la ilustración gráfica 6

Ilustración gráfica 6: Distribución porcentual de los chóferes consultados según el nivel de Autonomía Institucional y Operacional



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

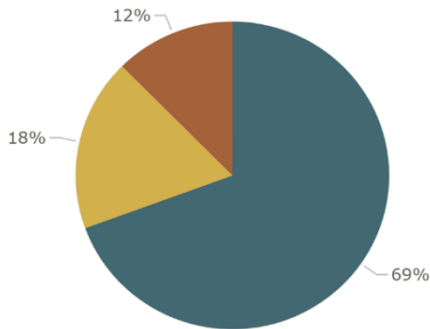
La ilustración gráfica permite ver que si bien la propuesta teórica de Beck (1998) y el concepto de individualización fueron la principal guía de análisis teórico de este trabajo, esto no aseguró por completo una correspondencia fija entre los resultados obtenidos y las dimensiones del concepto. Si bien es una diferencia mínima en comparación con el planteamiento teórico inicial, no deja de ser relevante desde un punto de vista empírico y teórico metodológico visibilizarlo, pues permite ver una arista adicional de cómo una dimensión teórica puede replantearse en función de la realidad.

Ahora bien, la suma de las valoraciones en la escala de Likert permitió promediar los resultados y generar a partir de estas tres dimensiones un nivel de individualización global que resume en tres grados de intensidad qué tan individualizado consideran su trabajo en la plataforma los choferes: nivel bajo, medio y alto. Dentro de los resultados más importantes a mostrar, resalta que la muestra de choferes consultados mantiene una fuerte inclinación a considerar su trabajo con un nivel de individualización medio en el 69% de los casos, mientras que un 18% de estos mantiene una alta individualización en cuanto a sus valoraciones, únicamente un 12% de estos muestran niveles de individualización bajos.

Asimismo, tres factores se tomaron en cuenta para analizar qué tanto podría variar el nivel de individualización en los choferes: la intensidad laboral, el perfil laboral del chofer y el ingreso aproximado mensual. Esto puede verse en detalle en la siguiente ilustración gráfica 6 que se muestra abajo.

Ilustración gráfica 6: Distribución porcentual de los niveles de individualización según la intensidad laboral, el perfil de chofer consultado y el ingreso aproximado mensual

Individualización ● Medio ● Bajo ● Alto



Intensidad Laboral	Alto	Bajo	Medio	Total
Alta	12%	19%	69%	100%
Baja	4%	17%	78%	100%
Media	15%	17%	68%	100%
Total	12%	18%	69%	100%

Perfil de Chófer Consultado	Alto	Bajo	Medio	Total
Chófer Autónomo	5%	22%	73%	100%
Chófer Contratante	20%	20%	60%	100%
Chófer Subcontratado	14%	16%	70%	100%
Total	12%	18%	69%	100%

Ingreso Aproximado Mensual	Alto	Bajo	Medio	Total
Entre \$200 000 y menos de \$500.000	11%	18%	71%	100%
Entre \$500 000 y menos de \$800 000	13%	21%	66%	100%
Más de \$800 000	33%	11%	56%	100%
Menos de \$200 000	7%	7%	86%	100%
Total	12%	18%	69%	100%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Si bien en los cuadros presentados en la ilustración anterior se puede notar que, efectivamente, la presencia de niveles intermedios predomina independientemente de estos factores, con tal de profundizar y encontrar si existían diferencias significativas entre el nivel de individualización de los choferes y la variable de ingreso e intensidad laboral, se realizó una prueba de hipótesis de Kruskal Wallis sobre estas variables.

Los resultados mostraron que no existen diferencias significativas en los niveles de individualización independientemente de la intensidad laboral que mantengan los choferes en la plataforma, y esto es así porque prácticamente la gran mayoría de estos se concentran en una intensidad laboral media y alta, es decir, trabajan más de 20 y menos de 40 horas a la semana en el nivel medio, y más de 41 horas a la semana en el nivel alto.

Asimismo, tampoco se presentaron diferencias significativas en los niveles de individualización según el perfil laboral del chofer, esto se puede corroborar de nuevo al ver que en la ilustración anterior el cuadro donde se presenta el cruce de estas variables muestra que la mayoría de los choferes se encontraban en niveles de individualización medios y altos, independientemente del perfil laboral de estos.

Es decir, hay que darles mayor peso a las semejanzas que a las diferencias en este caso, no hay presencia de diferenciaciones fuertes debido a que la mayoría de los choferes ya invierten una considerable cantidad de su tiempo en la plataforma, y además, mantienen semejanzas en cuanto a las valoraciones subjetivas sobre la vida laboral en esta, independientemente del perfil laboral.

Por otro lado, la prueba de hipótesis para determinar si existían diferencias significativas entre el ingreso económico y el nivel de individualización mostró que, efectivamente, aun cuando esta variable presenta resultados muy similares en los sujetos, sí se vio afectada por la variable de ingreso, mostrando que condiciones objetivas de peso como el ingreso económico que se obtiene en la actividad sí influyen en las valoraciones sobre la actividad laboral.

Sí se revisa el tercer cuadro de la ilustración anterior, se muestra cómo los choferes que ganan más de 800 mil colones al mes, que además son en un 100% contratantes tienen niveles de individualización significativamente más altos que los demás grupos en su misma categoría. En el cuadro 12 se pueden ver los resultados de las pruebas de hipótesis discutidas.

Cuadro 11: Prueba de Kruskal Wallis sobre los niveles de individualización según la intensidad laboral, el ingreso aproximado y el perfil laboral de los choferes.

Resumen de contrastes de hipótesis

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1 La distribución de intensidad laboral es la misma entre categorías de individualización	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,538	Conserve la hipótesis nula.
2 La distribución de ingreso aproximado mensual es la misma entre categorías de individualización	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,045	Rechace la hipótesis nula.
3 La distribución de Individualización es la misma entre categorías de perfil de chofer consultado.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	.186	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,050.

Fuente: Elaboración propia con SPSS

Ahora bien, es necesario dejar claro que el factor determinante en el ingreso es, desde luego, el perfil laboral, y justo este es el que demuestra una gran influencia en condiciones objetivas como la intensidad laboral. Tal y como lo muestra el cuadro 12. Los niveles de significancia son menores a 0.05 mostrando que, efectivamente, el ser chofer contratante mejora significativamente el ingreso y reduce a su vez, el nivel de intensidad laboral en la actividad, y al mismo tiempo, demuestra que el ser chofer subcontratado precariza aún más la actividad al obligarles a invertir una mayor cantidad de tiempo en la plataforma con el fin de subsanar costes operativos del mantenimiento y alquiler del vehículo.

Cuadro 12: Prueba de Kruskal Wallis sobre los tipos de chofer consultado contra la variable de nivel de individualización, perfil de chofer consultado e ingreso aproximado mensual

Resumen de contrastes de hipótesis

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
2 La distribución de intensidad laboral es la misma entre categorías de perfil de chofer consultado.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
3 La distribución de ingreso aproximado mensual es la misma entre categorías de perfil de chofer consultado.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.

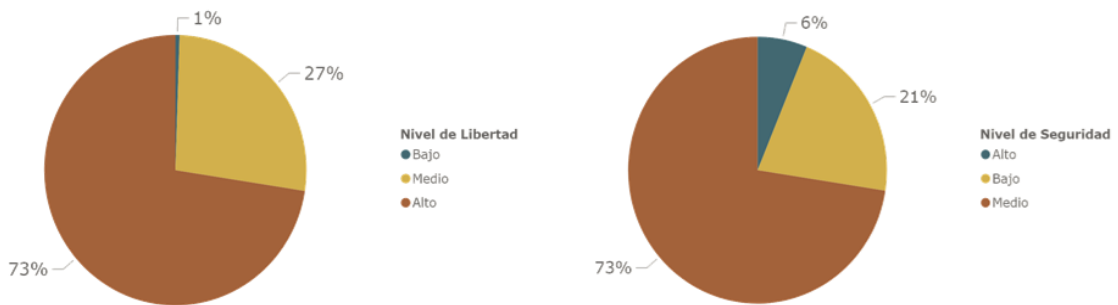
Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,050.

Fuente: elaboración propia con uso de SPSS

Por otro lado, en la dimensión de libertad dentro de la plataforma la mayoría de las puntuaciones se tornan en un perfil alto y medio; estas contrastan con las valoraciones encontradas en el área de seguridad, la cual partió desde un alto grado de valoraciones intermedias y bajas. Estos resultados pueden apreciarse en la ilustración gráfica 7 que se muestra a continuación.

Ilustración gráfica 7: Libertad y Seguridad Laboral

Proporción de Chóferes consultados según el nivel de seguridad y libertad laboral



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Asimismo, se realizó una prueba de hipótesis sobre estas dos dimensiones para determinar si existían diferencias significativas según el perfil de chofer consultado. Los resultados en la dimensión de libertad terminan por confirmar lo anteriormente discutido al confirmar que dependiendo del perfil laboral las valoraciones sobre las libertades tienden a ser significativamente distintas, tal y como expuso con el caso de los choferes subcontratantes con ganancias mayores a 800 mil colones.

Cuadro 13: Prueba de Kruskal Walllis sobre los tipos de chofer consultado contra la variable de nivel de Libertad y Seguridad

Resumen de contrastes de hipótesis

Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
----------------	--------	------	----------

1	La distribución de factor de libertad es la misma entre categorías de perfil de chofer consultado.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	.009 Rechace la hipótesis nula.
2	La distribución de factor de seguridad es la misma entre categorías de perfil de chofer consultado.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	.098 Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de .050. Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Por otro lado, los resultados mostrados en la dimensión de seguridad muestran que, en realidad no hay diferencias significativas en las valoraciones sobre la seguridad en la actividad independientemente del perfil laboral, confirmando entonces que, en realidad la mayoría de los choferes opina negativamente sobre estas por igual.

Es decir, para los choferes el factor de poder subcontratar o ser subcontratados no influye en sus valoraciones sobre las condiciones laborales de la plataforma en esta dimensión, lo que ayuda a reforzar el argumento propuesto sobre el asumir este tipo de prácticas o perfiles laborales como movimientos ambiguamente laterales en la plataforma al no producir cambios significativos en cuanto a la valoración de sus condiciones laborales. Podrá generar mayores ingresos, pero no mitigar ni invisibilizar los riesgos que tienen un peso determinante en el área de seguridad valorada por los choferes.

Esto permitió reforzar uno de los principales hallazgos de este trabajo, mostrando que, el concepto de individualización operó de tres formas distintas e

interrelacionadas entre sí. Cuando se habla de libertades hay una tendencia en las valoraciones que tiende estar a favor de estas, y que terminan por ser contrastadas una vez expuestas todas las formas de control ligadas al control sobre la productividad y la subcontratación entre choferes.

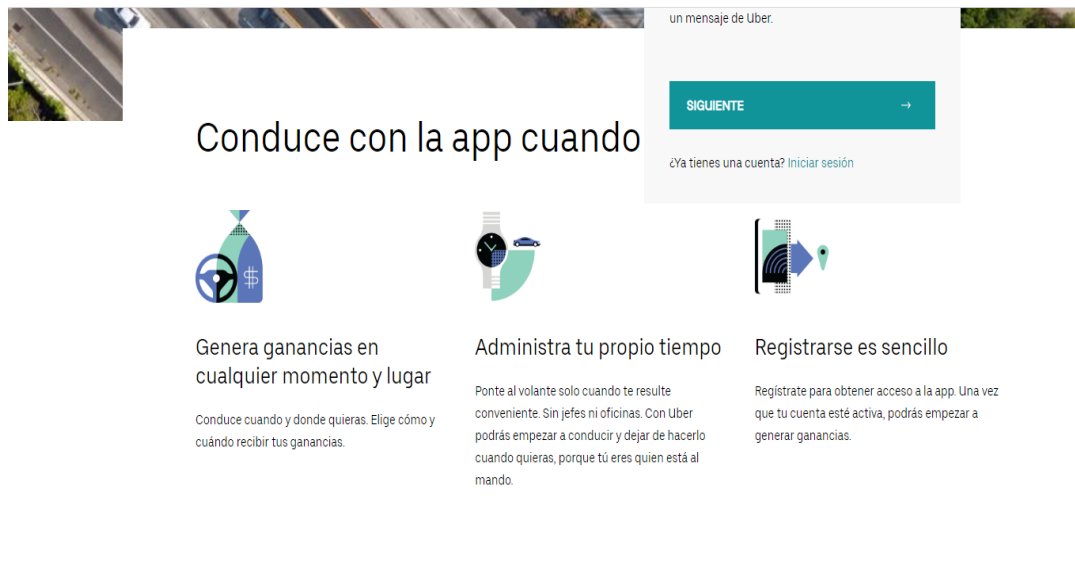
Es decir, hay una discordancia entre las valoraciones subjetivas y las condiciones objetivas. En cambio, cuando se habla de seguridad, hay una correspondencia entre una propensión negativa en las valoraciones subjetivas de los choferes y las condiciones de riesgo laboral de estos. Y cuando se consultó sobre el control, lo que se produjo fue una marcada neutralidad que mostró que prevalecen los intereses individuales por sobre los colectivos, visibilizando la poca capacidad para institucionalizar relaciones laborales a lo interno entre estos.

4.4 Falsas libertades sobre el trabajo y controles sobre la productividad

Uno de los discursos más usados por parte de la plataforma para intentar convencer a las personas de adscribirse a esta para otorgar servicios de transporte, es que, al ser parte de UBER, la persona se convierte en su propio jefe, principalmente por el hecho de tener la opción de escoger cuánto tiempo dedicarle a la actividad, así como el hecho de poder escoger la zona de trabajo.

El siguiente apartado se referirá a una caracterización del perfil de los choferes basado en aspectos como tener o no carro propio para la actividad, el tiempo que llevan trabajando en la plataforma, así como la tenencia de uno o más carros inscritos en la plataforma, su nivel de ingreso, grupos de edad, y como la cantidad de tiempo que le dedican a la actividad, entre otros.

Imagen 1: Publicidad de la página web de Uber.com



Fuente: Página oficial de UBER el 12/03/2020: https://www.uber.com/a/join-new?_ga=2.47892975.936395814.1583771496-353331361.1583771496

Como se puede observar en la imagen anterior, Uber establece tres atractivos principales, la facilidad para formar parte de esta al solo tener que registrarse, así como la posibilidad relativa de escogencia sobre el tiempo y el lugar de trabajo, ambas complementadas con la idea de un ingreso remunerado.

Ahora bien, resulta necesario cuestionar la simplicidad con la que la plataforma promociona las motivaciones de entrar a esta, pues en estos casos y en los que se verán más adelante, las razones por las cuales se decide trabajar en esta se encuentran ligadas no solo a dimensiones de flexibilización laboral o de emprendimiento propio, sino más bien a situaciones de desempleo, al pago de deudas o a la necesidad de sumar capital económico a distintos objetivos o causas personales.

Además, hay un factor importante a destacar en el hecho de que la plataforma brinde condiciones de acceso flexibles a las personas que deseen entrar en esta. Resulta

relativamente fácil volverse chofer de Uber, pero esta facilidad encubre costes ligados a la falta de formalización laboral y la ausencia de condiciones fijas de trabajo que más adelante se ahondarán.

Si bien no hay requisitos vinculados a experiencia previa o dominio certificado del campo laboral, esto al mismo tiempo se convierte en una negación de la experiencia y de los años de trabajo ejercidos en gran parte de las personas que se han visto obligadas por las circunstancias a dedicarse a la plataforma con tal de subsistir, lo que hace que la experiencia laboral y el nivel académico pierdan valor.

Además, la flexibilidad en cuanto al acceso a la actividad no se comporta de igual manera para cada tipo de chofer, ya que en algunos casos termina por generar nuevas formas de control y filtros de selección que no son requeridos por la plataforma, pero si por choferes contratantes que establecen determinados requisitos para alquilar un carro

Es importante recalcar el sentido bajo el cual la plataforma ubica estos puntos como condiciones laborales atractivas para las personas. Sin embargo, no se menciona un salario; se habla de ganancias, no se habla de horarios ni jefaturas, en cambio se promueve la independencia y diversidad de elecciones y no se menciona la posibilidad de prestaciones laborales, como: seguro médico o de oportunidades de ascenso dentro de la estructura organizacional. Únicamente se promueve una libertad operativa que, discutiéndose más a fondo, puede volcarse a una forma de precariedad que mantiene al chofer bajo la incertidumbre de ser o no contactado por la plataforma según factores como su ubicación, su calificación y su disposición a viajar a zonas que puedan atentar contra su seguridad.

Lo que no se menciona en esta flexibilidad es el traslado de los costes operativos y de servicio que se encuentran intrínsecamente presentes en el sentido de la definición y la forma de operar de las economías colaborativas como UBER.

Sennet (1998), ya señalaba que estas formas de trabajo flexible tienen un trasfondo que termina debilitando bases importantes en la conformación no solo de una estabilidad a largo plazo dentro de la empresa, sino también en la construcción de una identidad laboral en los trabajadores. El autor apunta lo siguiente:

El horario flexible, pese a que en apariencia promete mayor libertad de la que gozaba un obrero uncido al carro de la rutina de la fábrica de Smith, se entreteje, en cambio, en un nuevo entramado de controles. El horario flexible no se parece al calendario de vacaciones que permite a los trabajadores saber exactamente qué esperar; tampoco es comparable al total de horas de trabajo semanales que una empresa puede fijar para sus empleados de nivel inferior (p.60).

La flexibilidad propuesta por la plataforma ubica al conductor como dueño de su propio tiempo, en un trabajador autónomo con capacidad de elegir cuándo y cuánto trabajar, esto también es problematizado por De la Garza (2017) como una forma de extremismo que nubla las relaciones laborales entre la empresa y el trabajador, una *“servidumbre voluntaria de los trabajadores a las empresas y se suprimiría, así, la diferencia entre sujeto y empresa-entre fuerza de trabajo y capital; los trabajadores serían ahora emprendedores, que gestionarían su propio capital humano”* (p.31).

Si bien de la Garza propone que en este cambio se da una dilución en las formas de control y relación laboral, que no permitiría denotar la diferencia entre sujeto y empresa, en los resultados obtenidos se encuentra el hecho de que en realidad sí

es posible encontrarlas. Debe señalarse que las condiciones bajo las cuales se entretajan estas se vuelven más difusas si se examinan únicamente centrando su sentido en la necesidad de control sobre el horario de trabajo, pero esta no es la única ni más importante forma de estudiar si existe o no relación laboral entre la empresa y el sujeto.

Además, esta autonomía no es total ni abarca todo el trabajo realizado como tal. Si bien el chofer puede escoger un horario de trabajo y de inversión de tiempo en la plataforma, no está exento de controles sociales vinculados a códigos de comportamiento, presentación, lenguaje, conducción o bien del mismo estado del vehículo con que presta el servicio.

Además, no es solo la plataforma la que gestiona y establece códigos o normas de comportamiento sobre el trabajo de los choferes, el cliente también ejerce un control parcial sobre el servicio que brinda el chofer, y tiene la capacidad de calificar y determinar si el trabajo brindado por estos cumple o no con los estándares impuestos por esta, que constantemente cambia dichos controles en función de las valoraciones de los clientes al servicio.

Para resumirlo de la manera más puntual en palabras de Richard Sennet (1998):

Un trabajador o una trabajadora con horario flexible controla la ubicación del trabajo, pero no por ello obtiene mayor control sobre el proceso de trabajo en sí. Actualmente, varios estudios sugieren que la vigilancia suele ser, de hecho, más estricta para los que no trabajan en la oficina que para los presentes en la empresa. De esta manera, los trabajadores cambian una forma de sumisión al poder -cara a cara- por otra que es electrónica (p.67).

Esta misma observación de Sennet hace hincapié a que existe un cambio en la forma de control del proceso de trabajo que no se basa en la supervisión del cumplimiento de una jornada laboral, sino más bien que se dirige a la productividad del sujeto durante el tiempo o periodo que le sea demandada su fuerza de trabajo

Asimismo, al control dentro de la plataforma también es importante sumarle el que ejerce el cliente. De la Garza (2017) propone la participación activa del cliente dentro del proceso de trabajo, aspecto del cual es importante especificar, pues en el caso de aplicaciones tecnológicas como Uber, este tipo de aporte que realiza el consumidor en el servicio no solo inicia desde que se solicita el viaje de UBER, sino que se encuentra continuamente presente por medio del control tecnológico que ejerce la plataforma por medio de algoritmos de rastreo y automatización que brindan al usuario un manejo más intuitivo y fácil para el uso de la aplicación.

Podría decirse que, esta parte aportada por el cliente no solo involucra el hecho de pedir un viaje y calificar el servicio brindado por los choferes, sino también la disposición a compartir la información que se genere del intercambio de dicho servicio entre este y el chofer. Asimismo, la plataforma había sido criticada años atrás por rastrear la ubicación de los usuarios cuando estos no estaban utilizando la aplicación, además, de incluso poder determinar el porcentaje de carga que le quedaba al celular y aumentar la tarifa en dichos casos (npr,2016).

Ahora bien, De la Garza establece tres tipos de clasificación para los tipos de trabajo no clásico; el caso de los choferes responde a los de tercer tipo, aquellos en donde es necesario que el cliente asuma un papel de espectador o evaluador del servicio que está consumiendo, esto tiene un impacto directo en el trabajo del chofer pues entre mejores calificaciones obtenga un chofer más cantidad de viajes se le

asignarán. A su vez, De la Garza (2017) establece un aspecto central para que un trabajo sea considerado como no clásico:

Todos los trabajos no clásicos (capitalistas) ponen en el centro de la actividad la subjetividad de los actores laborales, que en sus tres dimensiones incluyen a tres sujetos y no a dos como en el trabajo clásico (empresario o mánager, trabajador asalariado y cliente). En cuanto a la subjetividad, resulta muy esquemático decir que hay, por un lado, trabajo emocional, por el otro estético, por otro cognitivo. (p.14).

Esta subjetividad radica en el hecho de que existe un factor de control ejercido por la plataforma que regula y procura que tanto el cliente como el chofer procuren mantener y obtener una buena calificación por parte de esta, pues el chofer necesita una buena valoración por parte del cliente, por eso mantiene buena presentación, procura tener el carro aseado, tener una forma de conducción del vehículo adecuada, tener buenas normas de cortesía hacia el cliente, así como estar dispuesto a cargar maletas, esperarlo en el punto de llegada, o hacer paradas momentáneas durante el viaje. De la Garza (2011) señala sobre esto lo siguiente:

El control del cliente empieza como presión simbólica para la realización del trabajo en el espacio y tiempo esperado y con la calidad requerida por este. En este control pueden jugar las reglas organizacionales esgrimidas por el cliente u otras más amplias de la legislación, incluyendo los derechos mercantiles, hasta el recurso de la apelación a la ética combinada con las emociones (p.10)

No obstante, esta preocupación por la estética, y la valoración final sobre el servicio no son unidireccionales, sino que son recíprocas, pues el cliente en la plataforma

también tiene un sistema de calificación y también puede ser sancionado, si no cumple con normas como el no dejar basura en el vehículo o el no provocar al chofer para que este exceda los límites de velocidad permitidos.

Las consecuencias de una mala calificación para un chofer y un cliente pueden ser distintas. En el caso del primero, puede ir desde la asignación de menores solicitudes de viajes, o bien tener una reducción de la calidad de estos, es decir, viajes más cortos y, por tanto, más baratos.

Mientras que, en el caso del cliente, las consecuencias radican principalmente en la asignación de choferes con calificaciones bajas y en la cancelación de su cuenta en la plataforma, como fue el caso de nueve mil usuarios a los que la plataforma decidió cerrar sus cuentas en el 2019, debido principalmente a malas calificaciones brindadas tanto por clientes como por choferes ([DELFINO, 2020](#)).

Uber se refiere a estas reglas como normas de convivencia entre choferes y usuarios:

"Las guías comunitarias son las normas de convivencia que todos los que utilizamos la app de Uber debemos tener en cuenta para procurar un viaje cinco estrellas. Por eso, es importante que todos tengamos claro estas pautas, pues ellas influyen en las calificaciones que recibimos y que entregamos al finalizar un viaje o entrega a través de la app de Uber y Uber Eats", señaló Manuela Bedoya, gerente de Comunicaciones de Seguridad de Uber para la región Andina, Centroamérica y Caribe. ([DELFINO, 2020](#)) (Las comillas son agregadas por el medio)

Como bien puede observarse, Uber toma partida como la autoridad, y establece normas, prácticas, y sanciona de una manera específica seguir o no dichas políticas.

No existe horizontalidad en la relación de Uber, choferes y clientes, puesto que, al establecer un cambio en las políticas de comportamiento durante el servicio, no entabla ningún tipo de negociación con el sector de los choferes, para determinar si dicha medida resulta oportuna para dicho grupo.

Un ejemplo de esto es la política que establece la plataforma en respuesta al contexto de la pandemia de Covid-19, al impedir que los choferes puedan brindar el servicio si no muestran que portan una mascarilla. Esto aparece en la página web de la plataforma en la que se estipulan los siguientes puntos:

Antes de que un conductor o un repartidor puedan conectarse, se les pedirá que confirmen, a través de una nueva Lista de verificación de Go Online, que han tomado ciertas medidas de seguridad y están usando una máscara o una cubierta facial.

Nuestra nueva tecnología verificará si el conductor lleva una máscara pidiéndole que se tome una selfie. Después de verificar que el conductor esté cubriendo su rostro, se lo haremos saber a través de un mensaje en la aplicación. (A diferencia de nuestro sistema de verificación de identificación en tiempo real, esta tecnología detecta la máscara como un objeto en la foto y no procesa información biométrica ni compara los selfies de la máscara con las fotos del conductor en nuestra base de datos).

En los Estados Unidos, Canadá, India y la mayor parte de Europa y América Latina, los conductores que no usan una máscara o una cubierta facial no podrán conectarse en línea a partir del próximo lunes 18 de mayo. Mantendremos esta política indefinidamente y la

reevaluaremos en función de necesidades locales de salud pública. Hemos diseñado esta función para adaptarse a las cambiantes pautas y regulaciones de salud pública a medida que evoluciona la pandemia.

([uber.com](https://www.uber.com))

Como se expuso, Uber establece una condición específica sobre los choferes para que estos puedan brindar el servicio, esto es una medida concreta sobre el proceso de trabajo de los choferes y que contrasta con el discurso de la plataforma, en la cual el chofer es libre de elegir cuando trabajar. La plataforma, al establecer necesaria una comprobación de condiciones específicas para que se realice el servicio, ejerce control directo sobre la actividad laboral de los choferes supervisando el proceso de trabajo de estos.

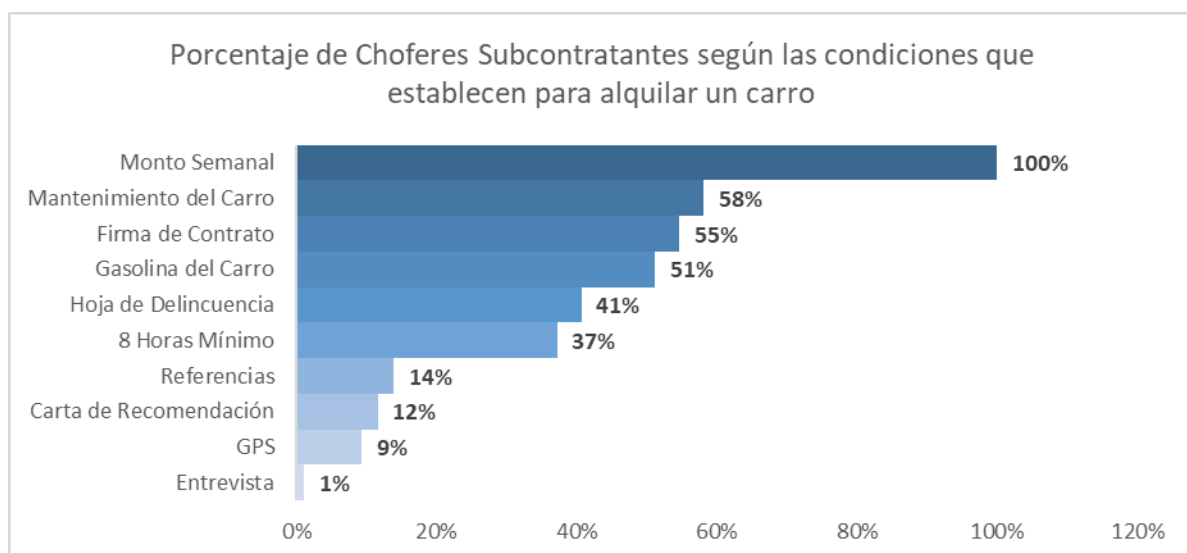
Por tanto, la imagen que la plataforma promueve en cuanto a la libertad para escoger cuándo y dónde laborar se encuentra condicionada a una diversidad de características presentes en la situación laboral de los choferes. Estos aspectos vinculan las condiciones laborales que promueve la plataforma con la dimensión de liberación acuñada por Beck (1998) y que son parte del concepto de individualización que se desarrolla en este trabajo.

Otro punto de importancia a discutir sobre la idea de la flexibilización de condiciones gestionadas por la plataforma es que, estas no necesariamente son un punto de partida en la generación de ventajas laborales, pues, si bien la plataforma no establece filtros tan selectivos a la hora del reclutamiento de personal, esto a lo interno, en las relaciones entre los mismos choferes, no es un reflejo de dicha flexibilidad. Al contrario, la ausencia de supervisión abre un portillo para que dentro de las mismas relaciones entre choferes se generen nuevas formas de control.

Eso intensifica de manera sustancial las condiciones laborales de ingreso para los choferes subcontratados, al tener no solo que lidiar con las condiciones impuestas por la plataforma sino por la arbitrariedad de condiciones establecidas por los dueños de los carros los cuales les alquilan el vehículo. En la ilustración gráfica 9 se muestra los tipos de condiciones que se establecen para alquilar un carro en la plataforma.

La ilustración muestra que el sector de los choferes subcontratantes mantiene hasta diez tipos de condiciones para alquilar un carro, que es más del triple de condiciones que establece la plataforma para formar parte de esta, pues, según lo visto en el capítulo 1, los requisitos únicamente son tener licencia de conducir, brindar una foto del carro con la documentación que valide los permisos de circulación, y ser mayor de veintiún años.

Ilustración gráfica 8: Porcentaje de incidencias de las condiciones que deben cumplir los choferes Subcontratantes para alquilar un carro



Fuente: Elaboración propia

Las condiciones de alquiler se clasificaron en 3 grupos. El primero corresponde a condiciones de inversión, se les llama así por el hecho de requerir una inversión económica por parte del chofer para lograr mantener el derecho de uso del carro. El

segundo se refiere a condiciones de validación laboral que sirven a los subcontratantes para establecer un perfil o filtro, que les brinde algún tipo de seguridad o certeza de que la persona que alquila el vehículo es alguien de confianza; y la tercera, son las condiciones de control, las cuales corresponden a formas en las que el dueño del bien establece control sobre la actividad laboral de los choferes. En el cuadro 14 se muestra cómo se encuentran clasificadas.

Cuadro 14: Clasificación de las condiciones laborales que establece un chofer subcontratante para alquilar un vehículo

Condiciones de Validación Laboral	Condiciones de Inversión	de Condiciones de Control
Hoja de delincuencia	Monto semanal	Firma de contrato
Entrevista	Mantenimiento del carro	Trabajar 8 horas mínimo
Carta de recomendación	Gasolina del carro	GPS al carro
Referencias		

Fuente: Elaboración propia

Dentro de esta clasificación, las que más precarizan el trabajo de los choferes subcontratantes son las condiciones de inversión, pues en estas se encuentra ligado de manera directa el ingreso económico de estos. Esto produce un efecto de mayor precarización en dónde el chofer subcontratante, impone a otro chofer sin vehículo propio, los costes operativos de la actividad con el fin de lograr compensar o mitigar los que la misma plataforma trasladó a este también.

No obstante, este punto también contiene riesgos asumidos por el dueño del vehículo, quien, si bien transfiere costes de mantenimiento del vehículo, también debe

confrontar aspectos como la depreciación del vehículo, así como el coste de la inversión y el plazo de espera para recuperarla.

Asimismo, las condiciones de control prácticamente anulan de entrada la idea de flexibilidad ofrecida por la plataforma al ingresar a esta, al mostrar que incluso en el 37% de los casos se impone como requisito dedicarle un mínimo de 8 horas a la actividad. Lo que muestra que, en un primer nivel, la plataforma reemplaza el control de las jornadas fijas por un control sobre la productividad del sujeto, pero cuando se da la subcontratación entre choferes, esta se incorpora de nuevo precarizando aún más las condiciones laborales de los subcontratados al tener que lidiar con el porcentaje que cobra la plataforma, con la cuota de alquiler y de mantenimiento del vehículo, además de las condiciones impuestas por los subcontratantes.

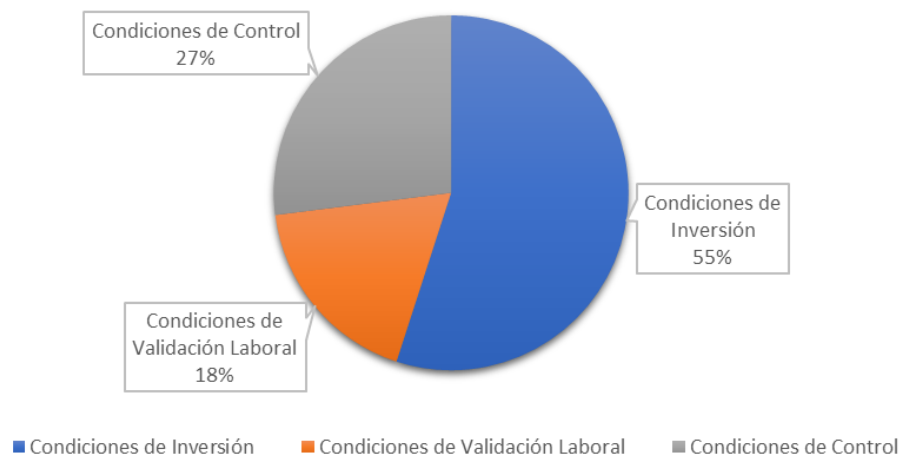
Por último, las condiciones de validación laboral permiten ver que hay un nivel de cautela o de previsión por parte de los choferes subcontratantes, que puede encontrarse ligado a las mismas condiciones establecidas por la plataforma. Estos, al encontrarse dentro del mismo campo laboral que los subcontratados, están al tanto de que es necesario invertir una cantidad de tiempo considerable para obtener ganancias en aquella. Por esto mismo, incorporan dentro de sus condiciones una jornada mínima obligatoria, y tratan de contrarrestar la flexibilidad presente en el proceso de reclutamiento con formas de validación laboral propias de un proceso de contratación formal, como lo es una hoja de delincuencia o una carta de recomendación.

En la ilustración se muestra cómo se encuentra conformado el grupo de choferes subcontratantes según la clasificación antes discutida. Se puede observar que para este tipo de perfil de chofer tiene mayor importancia establecer condiciones de inversión, el 55% pertenecen a este rubro, mientras que las otras dos se mantienen

entre un 27% y un 18%, mostrando que el interés por obtener la cuota de alquiler del carro y desligarse de los gastos de mantenimiento del vehículo son factores de peso considerables que buscan ser trasladados en su totalidad al chofer subcontratado.

Ilustración gráfica 9: Distribución porcentual de la clasificación de las condiciones laborales que los choferes subcontratantes establecen para alquilar su vehículo

Distribución porcentual de la clasificación de las condiciones laborales en los chóferes subcontratantes

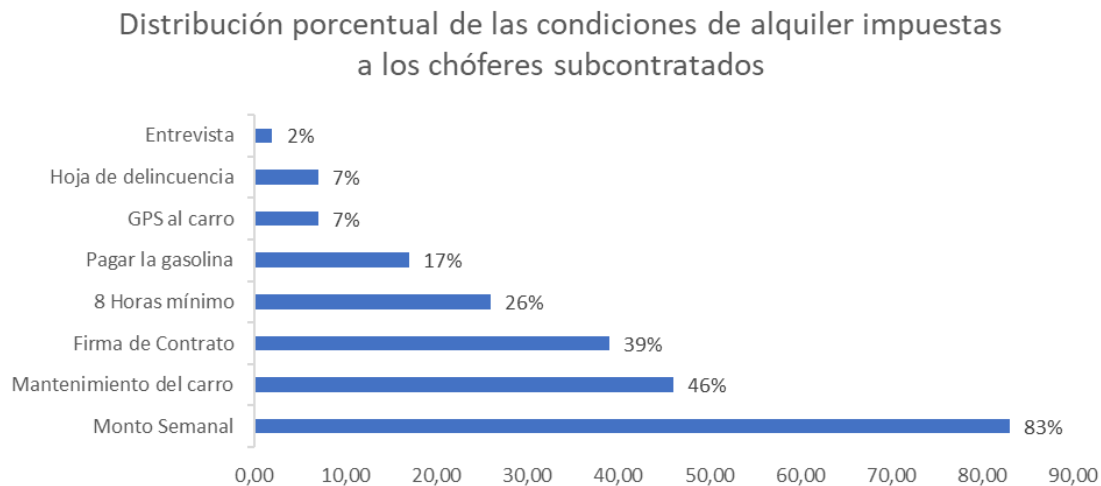


Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Por otro lado, cuando se examinan este mismo tipo de condiciones en los choferes subcontratados, se logra encontrar que existe un fuerte parecido con los datos de los subcontratantes, mostrando que existen semejanzas prácticamente del mismo orden y tipo, y corroborando así que hay una correspondencia *no comparativa* entre ambos grupos, lo que evidencia una clara posibilidad de que, dentro de la misma estructural laboral gestionada por UBER, en las formas de subcontratación entre choferes, se haya institucionalizado una tendencia dirigida a la subexplotación laboral. En la

ilustración gráfica 10 se muestra cuáles son las condiciones que deben cumplir los choferes subcontratantes.

Ilustración gráfica 10: Distribución porcentual de las condiciones de alquiler impuestas a los choferes subcontratados



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Al no haber regulación sobre las formas de subcontratación en la plataforma, se deja un portillo para que las condiciones puedan agudizarse o flexibilizarse según las prioridades que establezca el chofer subcontratante, lo que le permite tomar decisiones arbitrarias que no son supervisadas en primera instancia por la plataforma, pero que se mantienen y se facilitan gracias a las condiciones fundadas por esta. Claro está, que esto no significa igualdad de trato entre una parte y la otra, y que posiblemente, existan choferes subcontratantes que desarrollen mayor capacidad de presión hacia otros choferes.

Uber mantiene una organización laboral en el área de los choferes que carece de formas de ascenso basadas en jerarquías de puestos, y que más bien se encuentra centrada en una estructura de red, que busca generar una continua oferta del servicio a partir de un alto volumen de oferentes de este. Sin embargo, los resultados antes

mostrados indican que, a pesar de que la plataforma no establece ascensos más allá del puesto, sí permite que existan formas de explotación laboral entre los mismos choferes, es decir, la misma libertad gestionada por la plataforma permite a otros choferes subcontratar a otros dentro de esta.

Esta misma concentración sin centralización que expone Sennet (1998), es lo que contribuye a que la misma flexibilización promovida por la empresa, aun cuando sea valorada positivamente por parte de los choferes, genere cuestionamientos en torno a los verdaderos impactos que genera en la actividad y en la vida laboral de estos.

[...] cuantas más brechas, desvíos o intermediarios entre la gente que forma una red, mayor es la facilidad con la que los individuos pueden moverse. En la red, la incertidumbre fomenta las oportunidades de movimiento; un individuo puede aprovechar oportunidades no previstas por otros, puede explotar los controles débiles de la autoridad central. Estos «agujeros» en una organización son los sitios de la oportunidad, no las ranuras claramente definidas para un ascenso en la pirámide burocrática tradicional (p.88).

Por otra parte, si bien la capacidad de distinguir entre un chofer subcontratante y uno subcontratado se basa en la tenencia de más carros en la plataforma para subcontratar a más choferes, esto, dadas las circunstancias de irresponsabilidad patronal por parte de la plataforma, se vuelve otro riesgo laboral específico del perfil de chofer, pues el que arrienda el vehículo se vuelve proveedor de un servicio dentro de la misma actividad, lo que implica determinados riesgos de inversión, asociados a la prestación del vehículo bajo el contrato de alquiler, para ambas partes y en la cual la plataforma no media como reguladora de este.

Asimismo, el hecho de que un chofer subcontratante obtenga mayores ganancias de la actividad implica una mejora solo económica dentro de su actividad laboral, pues tampoco equivale a una mayor cualificación, ni mucho menos a un ascenso dentro de la organización, ya que la plataforma no premia ni reconoce de ninguna manera a este tipo de choferes. Precisamente, resulta más pertinente ubicarlos como movimientos ambigualmente laterales, los cuales según Sennet (1998) *“Son movimientos en los que una persona se mueve en realidad hacia un lado aun cuando cree que se mueve hacia arriba en la red flexible”* (p.88). Y la mejora de estos ingresos nunca deja de estar condicionada en sus bases por el tipo de control basado en la productividad del sujeto que está a su vez siendo subexplotado por la plataforma.

En el siguiente cuadro puede verse cómo, dependiendo del tipo de chofer, la intensidad laboral varía ampliamente; por ejemplo, en el caso de los contratantes, el 17% mantiene jornadas laborales altas, es decir, trabajan más de 41 horas semanales, mientras que el caso de los subcontratados corresponde a un 84%, superando por mucho a los primeros. Se puede afirmar que existe una afectación directa a estos choferes que se ven obligados a invertir una mayor cantidad de tiempo en la plataforma para lograr cumplir con las condiciones de inversión y la cuota de la plataforma.

En relación con la intensidad laboral, un 15% de los subcontratados mantienen una intensidad laboral media, es decir, trabajan entre 21 y 40 horas semanales, mientras que, en el caso de los subcontratantes, se presenta un resultado interesante al mostrar que incluso este tipo de perfil laboral dedica una cantidad de tiempo significativa a la actividad, pues un 77% de estos tiene una intensidad laboral media, y solo 7% de estos afirma trabajar medio tiempo o menos por semana. Esto muestra que estos siguen necesitando invertir un tiempo considerable en la plataforma para

lograr obtener un ingreso significativo, de nuevo, entra en discusión el poco margen de ganancia y el traslado de los costes operativos por parte de la plataforma hacia el trabajador.

Cabe mencionar que, el 78% de los choferes contratantes que reportan ganancias mayores a 800 mil colones mensuales, mantienen una intensidad laboral media, y un 22% de este mismo grupo, tienen un nivel alto. El único grupo que demostró tener una intensidad laboral baja considerable fueron los choferes autónomos, en los cuales un 56% del total de estos dicen trabajar medio tiempo o menos. Además, estos son el único grupo que reporta ingresos iguales o menores a doscientos mil colones por mes. Por tanto, el factor que está generando realmente una diferencia significativa en la inversión de tiempo en la plataforma es el perfil laboral de los choferes.

Cabe resaltar que el grupo que resulta más golpeado son los choferes subcontratados que no tienen medios económicos para hacerse de un vehículo propio, o las cualificaciones necesarias para obtener otro trabajo. Estos son los que más tiempo pasan en la actividad ofertando el servicio y son los que menos ganan a su vez, pues un 85% de estos reportan ingresos mensuales mayores a 200 mil y menores de 500 mil, logrando esto con una intensidad laboral alta. En el caso de los subcontratantes, el 75% de estos logra este mismo tipo de ingreso con una intensidad laboral media, y en el caso de los autónomos, el 71% de estos lo logra con una intensidad laboral baja.

Cuadro 15: Porcentaje choferes según el Ingreso Aproximado Mensual (en miles de colones) por el perfil de chofer consultado y el nivel de Intensidad laboral

Perfil de Chofer Consultado

Ingreso Aproximado Mensual (en miles de colones)	Autónomo				Contratante				Subcontratado			
	Intensidad laboral				Intensidad laboral				Intensidad laboral			
	Baja	Media	Alta	Total	Baja	Media	Alta	Total	Baja	Media	Alta	Total
>200	93%	7%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
< 200 > 500	71%	25%	4%	100%	0%	100%	0%	100%	1%	14%	85%	100%
< 500 > 800	6%	6%	88%	100%	10%	75%	15%	100%	0%	17%	83%	100%
< 800	0%	0%	0%	0%	0%	78%	22%	100%	0%	0%	0%	0%
Total	56%	15%	29%	100%	7%	77%	17%	100%	1%	15%	84%	100%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Este mismo incremento de inversión de tiempo se traduce en mayor desgaste físico y mental para el chofer, mayor grado de exposición a riesgos vinculados al espacio y mayores gastos de mantenimiento del vehículo, lo cual, de hecho, es un significativo ahorro para la plataforma al trasladar la responsabilidad del mantenimiento de cada unidad vehicular a los choferes, aun cuando también establece formas de control sobre el estado del vehículo que pueden afectar la calificación del chofer durante los viajes. Beck (1998) ubica estas prácticas como formas de trabajo descentralizado, en dónde los costes de mantenimiento corren a cargo de los trabajadores, permitiéndole a la empresa desligarse de obligaciones patronales de organización central como el hecho de mantener una planilla vehicular.

Es importante aclarar que este y cualquier otro punto sobre el impacto que tienen estos procesos en la actividad de los choferes, no los afecta por igual a todos, pues ha quedado claro que una característica importante de esta población es su heterogeneidad en condiciones, motivaciones y valoraciones sobre su experiencia en la plataforma. En la ilustración 11 se muestra de manera gráfica este aspecto de cómo se considera que la sobre oferta laboral impacta en la vida laboral de los choferes.

Ilustración gráfica 11: Sobreoferta laboral de choferes y su efecto en la actividad laboral



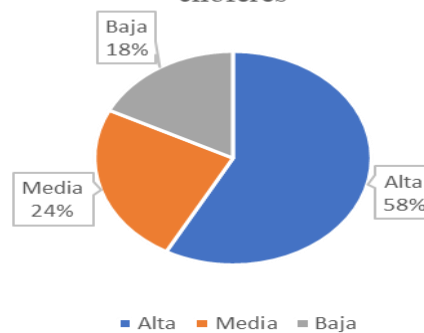
Fuente: Elaboración propia.

Aunado a esto, en la ilustración gráfica 12, más adelante, se muestra cómo se comporta la variable de intensidad laboral en la población de choferes consultados de manera general. Los resultados muestran que, incluso cuando la plataforma mantiene presente la posibilidad de escoger la cantidad de tiempo que quieran dedicar a esta, esto no repercute de manera importante en la cantidad de tiempo que se le dedica a la plataforma, pues únicamente un 18% de estos choferes mantiene una intensidad laboral baja, categoría a la cual corresponden específicamente a choferes que dedican 20 o menos horas por semana a la actividad.

Por otra parte, un 58% de estos reportaron mantener una intensidad laboral alta, es decir, laboran más de 41 horas semanales. Lo cual permite mostrar que la escogencia de horario no es un factor dentro de las condiciones promovidas por la plataforma que sea aprovechado de manera tan significativa por parte de los choferes.

Ilustración gráfica 12: Distribución porcentual de los choferes según el nivel de intensidad laboral reportado.

Distribución porcentual de la variable de Intensidad laboral en los choferes



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Por otro lado, se consultó sobre cuál era la opinión de los choferes con respecto a este factor de la cantidad oferentes en la plataforma. Esto se abordó preguntándoles sobre la posibilidad de que la empresa regulara tanto la cantidad de choferes que prestan el servicio, como la posibilidad de que la empresa regulase la cantidad de autos que puede tener una sola persona en la plataforma.

Los resultados de las dos preguntas mostraron que, en el primer escenario de regulación, el 31% declaró estar a favor de esta medida, mientras que, el 45% de los choferes consultados se abstuvo de tomar una posición sobre esta. En relación con esta consulta, es importante resaltar que el 28% de estos son subcontratados. Esta posición en ellos puede deberse a varios factores, como la posible salida de la plataforma ante tal escenario, debido a posibles filtros de selección por parte de esta,

o bien, al hecho de asumir que ellos serán directamente afectados al tener que asumir nuevas formas de control, sin ningún tipo de reconocimiento laboral que las compense.

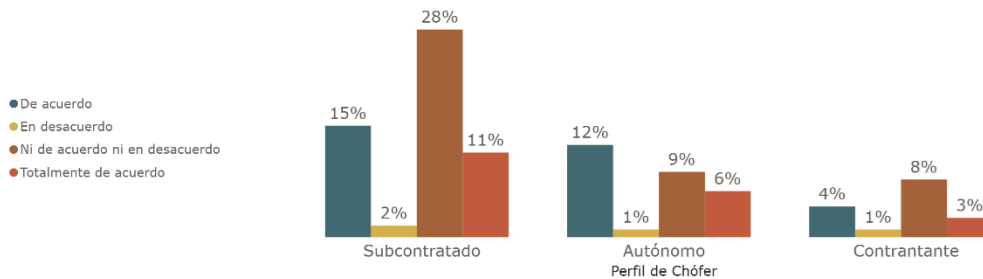
Sin embargo, también es importante señalar que el 26% de las valoraciones que mantienen algún grado de acuerdo con que Uber regule establezca un límite de choferes en la plataforma pertenecen a este grupo de choferes, dando a entender que hay una parte considerable de los subcontratados que sí considera favorable el ser regulado de esta manera. Además, es importante mencionar que prácticamente nadie se encuentra en desacuerdo con esta posibilidad, al representar menos de un 5% de las respuestas. Mostrando que no existen resistencias a ser regulados por la empresa en ninguno de los tres perfiles consultados.

Asimismo, cuando se les consultó sobre la posibilidad de que Uber regulara las relaciones entre los mismos choferes, nuevamente el mayor porcentaje en mantenerse al margen de brindar una opinión al respecto corresponde a choferes subcontratados. Esto muestra que puede haber algún grado de preocupación en torno a las consecuencias de este tipo de regulaciones sobre su continuidad laboral en la plataforma o bien, que se produzca una afectación directa sobre la forma en la que ellos establecen las condiciones para alquilar un vehículo.

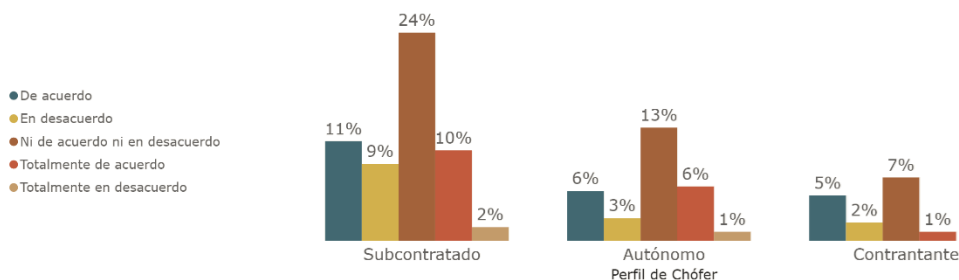
De igual manera, también el mayor porcentaje de valoraciones que mantienen algún grado de acuerdo con esta posibilidad, son estos mismos choferes, pues del total de valoraciones que muestran tener algún grado de acuerdo con este cambio, estos representan el 21%. En la siguiente ilustración gráfica 13 se muestran los datos presentados.

Ilustración gráfica 13: Porcentaje de choferes según el nivel de aceptación a ser regulados por Uber

Es necesario que UBER establezca un límite en cuanto a la cantidad de autos que puede registrar una sola persona en la plataforma



UBER debe otorgarle menos viajes a aquellas personas que cuenten con varios carros en la plataforma



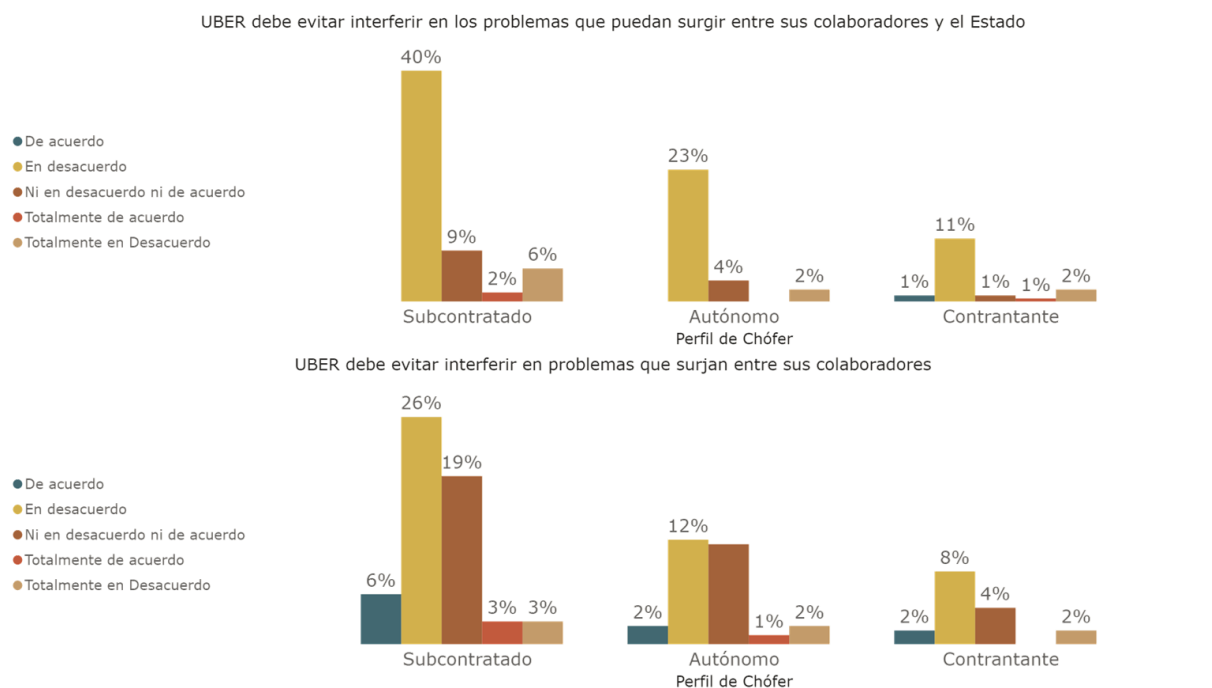
Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Como puede observarse, los anteriores ítems buscaban evaluar el nivel de acuerdo que podrían tener los choferes ante controles directos sobre la cantidad de oferentes del servicio y sobre regulaciones ligadas a las condiciones de cada sujeto en particular, como es el caso de los subcontratantes. A su vez, también se consultó a los choferes sobre qué tan de acuerdo están con escenarios que ya son una realidad en la actividad, como es el hecho de que Uber no ejerce ningún tipo de apoyo o respaldo ante problemas entre choferes y el Estado, así como la nula influencia o control ante las relaciones de subcontratación que se establecen dentro de la actividad.

Los resultados mostrados sobre el primer punto muestran un claro descontento por parte de los tres perfiles de choferes, los cuales, juntos suman el 84% de las valoraciones que mantienen algún grado de desacuerdo con el nulo respaldo que brinda la plataforma ante problemas que surjan entre los choferes y el Estado, conflictos o sanciones originados desde la misma relación laboral que esta ha gestionado con estos.

A su vez, ante el hecho de que Uber no mantiene ningún tipo convenio en cuanto a la regulación de las formas de subcontratación entre los mismos choferes, los tres perfiles presentan un comportamiento similar al mantenerse en su mayoría en desacuerdo con este hecho, mientras que, a su vez, una parte de estos decide mantenerse al margen de brindar una valoración sobre ese punto. De nuevo, pueden estar influyendo preocupaciones sobre una afectación directa de la realidad laboral de los choferes ante la posibilidad de que dichos escenarios cambien y no necesariamente se traduzcan en una mejoría sustantiva para ellos. En la siguiente ilustración se muestran los resultados antes comentados.

Ilustración gráfica 14: Porcentaje de valoraciones sobre si Uber debe interferir en las relaciones entre colaboradores, o bien entre estos y el Estado



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

También se consultó a los choferes su nivel de opinión con respecto a la ausencia de garantías laborales ligadas propiamente a dos hechos en particular. El primero se refiere a la exoneración de responsabilidades de la plataforma ante los riesgos que

corra el propio sujeto dentro de esta. El segundo, ligado a la ausencia de respaldo por parte de la plataforma ante los daños que pueda sufrir el vehículo ejerciendo la actividad.

Los resultados obtenidos en el primer apartado mostraron un claro posicionamiento en contra por parte de los choferes sobre este hecho, seguido de la misma reticencia a no definir una posición clara sobre el tema; 51% de las valoraciones mostraron algún grado de desacuerdo, seguido de un 36% de valoraciones neutrales por parte de los choferes.

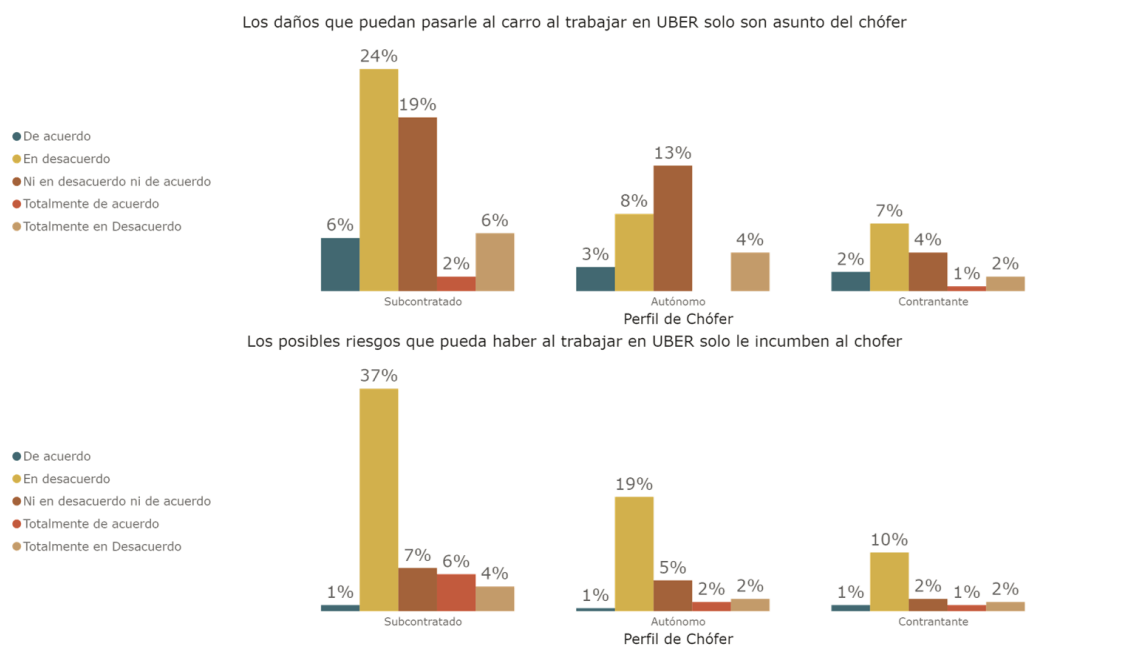
Con respecto al segundo ítem a evaluar, en contraste con los resultados anteriormente discutidos, se presentó una marcada presencia de valoraciones en contra en los tres perfiles laborales, mostrando que un 74% de los choferes mencionaron estar en algún grado de desacuerdo con tener que asumir únicamente, los posibles daños del vehículo en la actividad. A diferencia del primer ítem sobre los riesgos del sujeto, no se encontró que los choferes se abstuvieran de emitir un criterio sobre este punto.

Entonces, cuando se opinó sobre la ausencia de respaldo laboral por parte de la plataforma ante los riesgos del sujeto, se presentaron valoraciones en contra, pero también una marcada neutralidad por parte de los tres perfiles, mientras que, cuando se opinó sobre los daños al vehículo, la neutralidad anterior se volcó en un claro posicionamiento en contra de la falta de respaldo laboral. Ante dicho resultado, se debe ahondar en el sentido bajo el cual pueden estar operando dichas valoraciones.

El mismo proceso de individualización laboral en los choferes puede estar generando en sus valoraciones un sentido de apatía o desidia por la realidad del otro, generada en su mayor parte por la ausencia de condiciones laborales que permitan desarrollar

relaciones de compañerismo entre ellos. Este individualismo laboral por parte de los choferes, al no querer definir una posición en pro del resguardo de la seguridad ocupacional de los demás, invita a pensar que, probablemente para una parte considerable de ellos, tiene mayor importancia que Uber asuma los daños del vehículo que velar por su propia seguridad laboral. (véase la ilustración gráfica 15)

Ilustración 15: Porcentaje de valoraciones de los choferes al opinar sobre si los posibles daños al carro, o los riesgos a los que se expone el chofer solo son asunto de este



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

El hecho de que la mayoría de los choferes se encuentre a favor de que la empresa ejerza control sobre su actividad, indica que para ellos la flexibilización laboral o bien la idea de ser trabajadores autónomos, no necesariamente son privilegios ni comodidades ofrecidas, sino más bien condiciones establecidas sin capacidad de negociación, característica presente en la relación laboral habitual entre un trabajador y un patrono/empleador. Cosa distinta sería que la plataforma ofreciera diferentes posibilidades de modalidad de trabajo, por ejemplo, una como asalariado directo de

esta, con metas a cumplir y otra como chofer autónomo sin métricas de rendimiento que comprometan sus ingresos fijos.

Por otro lado, también hay una marcada tendencia por parte de los choferes a no tomar ninguna posición en contra o a favor en ambas preguntas, lo que genera interrogantes sobre esta cautela a opinar sobre nuevos controles laborales. Es importante recordar que el aspecto de las libertades contiene valoraciones positivas por parte de los choferes y que la posibilidad de nuevos controles, que no vengán necesariamente acompañados de mejoras laborales, puede hacer que ellos se mantengan al margen de opinar a favor o en contra de cambios que impliquen nuevas formas de control por parte de la plataforma.

Esta tendencia a mantenerse al margen puede estar ligada a la carencia de una base mínima de condiciones organizativas que permitan a los sujetos tener mayor seguridad y capacidad de acción ante cambios o medidas de precarización, lo que invita a considerar lo ampliamente debilitado que se encuentra este sector en materia de organización laboral y la poca capacidad de accionar que tienen los choferes para concebir con claridad las mejores decisiones por tomar como colectivo.

Los choferes parecen identificar claramente cuál es el ataque, porque lo viven y lo experimentan a diario, pero no tienen una base organizativa institucionalizada que les permita generar respuestas como grupo y tener definido hacia dónde o contra quién dirigirlas en concreto.

4.5 Riesgos externos e inmanentes

Para un chofer de Uber, taxi, bus, un policía de tránsito, o bien los mismos vendedores ambulantes, el uso de la vía pública como lugar de trabajo es un factor presente en su vida laboral. El uso de este espacio determina no solo cierto tipo de

prácticas o actitudes, sino también aprender a gestionar cierto tipo de riesgos que se generan propiamente en la actividad a la que se dedican. Esto tiene un peso considerable en la actividad diaria de los choferes, pues cuando se les consultó cuál es el principal riesgo de trabajar en la plataforma, el 92% señaló factores que estaban asociados al espacio público como principal generador de riesgo laboral. Ser asaltado y no ser legales ante el Estado conforman el 44% de las valoraciones, y un 25% señaló como principal riesgo no tener acceso a información sobre el cliente y los lugares de destino.

Cuadro 14: Principal riesgo de trabajar en Uber según los choferes consultados

Principal riesgo	Porcentaje válido
Total	100
La ilegalidad	21,8
Ser asaltado	18,7
La falta de información de los viajes	12,4
La falta de información del cliente	12,4
Daños al carro	6,7
El tráfico	6,7
Ser acosada	5,2
Falta de respaldo de Uber	3,6
Inseguridad	2,6
Desgaste mental y físico por la cantidad de tiempo que hay que invertir	2,1
Que le quiten el carro	2,1
Estafas con tarjeta	1,6
Choferes irresponsables	0,5

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

La amenaza de un riesgo en el espacio de trabajo implica para los choferes estar alerta y en constante incertidumbre. Mantenerse continuamente en la calle, pendiente de la presencia del tránsito vehicular, peatones, infraestructura vial, los puntos de recogida y destino, policías de tránsito, taxistas, y los mismos clientes, les demanda un estado de alerta constante al volante, lo cual no debe considerarse como factores inmutables ni imposibles de mitigar a partir de la misma actividad. Los dos principales riesgos que ellos señalaron pueden ser mitigados mediante cambios en la relación con la plataforma. Por ejemplo, mayor accesibilidad para los choferes a las políticas de control de información de UBER.

Si un chofer pudiera tener más información sobre el viaje, usuario y cantidad de personas que lo acompañan, así como poder negociar previamente la tarifa con base en la cantidad de personas que viajan en el carro, lo cual es un factor que afecta directamente el consumo de combustible del vehículo y aumenta el riesgo de incidentes o daños a este, tendría un mayor margen de decisión y control sobre su trabajo.

Si bien los choferes señalan que la mayoría de los riesgos se encuentran asociados a la vía pública, esto no debe desviar la atención del hecho de que es el tipo de relación laboral que establece la plataforma, que desconoce derechos laborales básicos como salario fijo y jornada laboral fija, la que hace que ellos deban dedicarle aún más tiempo a la actividad y por tanto aumentar el grado de exposición a los riesgos.

Por tanto, el tipo de relación laboral que establece la plataforma es el principal factor de riesgo para estos, ya que precariza la actividad. De la Garza (2011) sobre este factor del espacio de trabajo en la vía pública argumenta lo siguiente:

[...] lo que lo hace francamente complejo el trabajo en territorios abiertos es la emergencia no necesariamente sistemática de actores de dicho territorio que no implican la relación proveedor-trabajador-cliente, estos actores pueden ser transeúntes, policías, inspectores, otros trabajadores de la misma ocupación, líderes de organizaciones que no son sindicatos de este tipo de trabajadores o de otras actividades (p.9).

Es importante aclarar que, en el momento en el que se realizó el trabajo de campo, Uber solo brindaba a los choferes información sobre el punto de encuentro, pero no del punto de destino, lo que comprometía al chofer a aceptar viajes que consideraría peligrosos hasta el momento en el que el pasajero estuviese dentro del carro, medida de presión directa para el chofer pues comprometería la calificación brindada por el usuario. No obstante, este punto cambió a partir del 2020, es decir, 5 años tardó la plataforma en reconocerle a los choferes el derecho a tener acceso a algunos datos directos sobre su actividad, lo cual evidencia una vez más la influencia de esta sobre el control de proceso de trabajo.

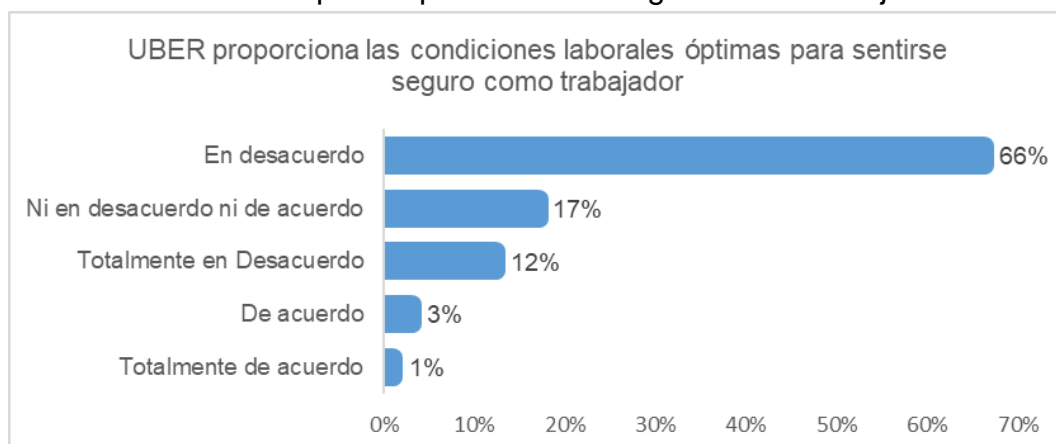
La presencia de un competidor en la oferta del servicio que afecte o sea considerado un riesgo en el trabajo para los choferes posee un nivel mínimo en las valoraciones de estos. No obstante, es importante recordar que durante ciertos periodos coyunturales los choferes de Uber han sido atacados por taxistas, multados y cesados de su actividad laboral por parte de los oficiales de tránsito, y a la vez, continuamente agredidos o estafados por clientes que hacen uso de tarjetas fraudulentas para pagar los viajes, sin dejar por fuera los asaltos a mano armada que

expusieron a los choferes aún más en el momento que la plataforma decidió habilitar los pagos en efectivo, aspecto que parece haber impactado significativamente en su seguridad laboral.

Para cuando Uber llevaba un año en Costa Rica, los taxistas ya se habían manifestado en contra de la plataforma un total de siete veces ([El Financiero, 2016](#)), y durante los años siguientes se manifestaron en varias ocasiones. A partir de enero del 2020, el movimiento de taxistas cambió su estrategia y comunicó que ya no habría manifestaciones por parte del gremio, sino que se tomarían acciones legales directas sobre el presidente y los ministros encargados de brindar una solución a dichas demandas desde el 2015 ([Crhoy,2020](#)).

El apartado de la escala en torno a las valoraciones de los choferes sobre el tema de la seguridad laboral en la plataforma mostró, en todos los ítems, posiciones negativas en cuanto a la responsabilidad social de la empresa por gestionar condiciones laborales seguras para sus colaboradores; por ejemplo, 78% de los choferes consultados se encontraron en algún nivel de desacuerdo cuando se les consultó si UBER proporciona las condiciones óptimas para sentirse seguro como trabajador. Esto se muestra en la ilustración siguiente con mayor detalle.

Ilustración gráfica 16: Valoración sobre si Uber proporciona condiciones laborales óptimas para sentirse seguro como trabajador

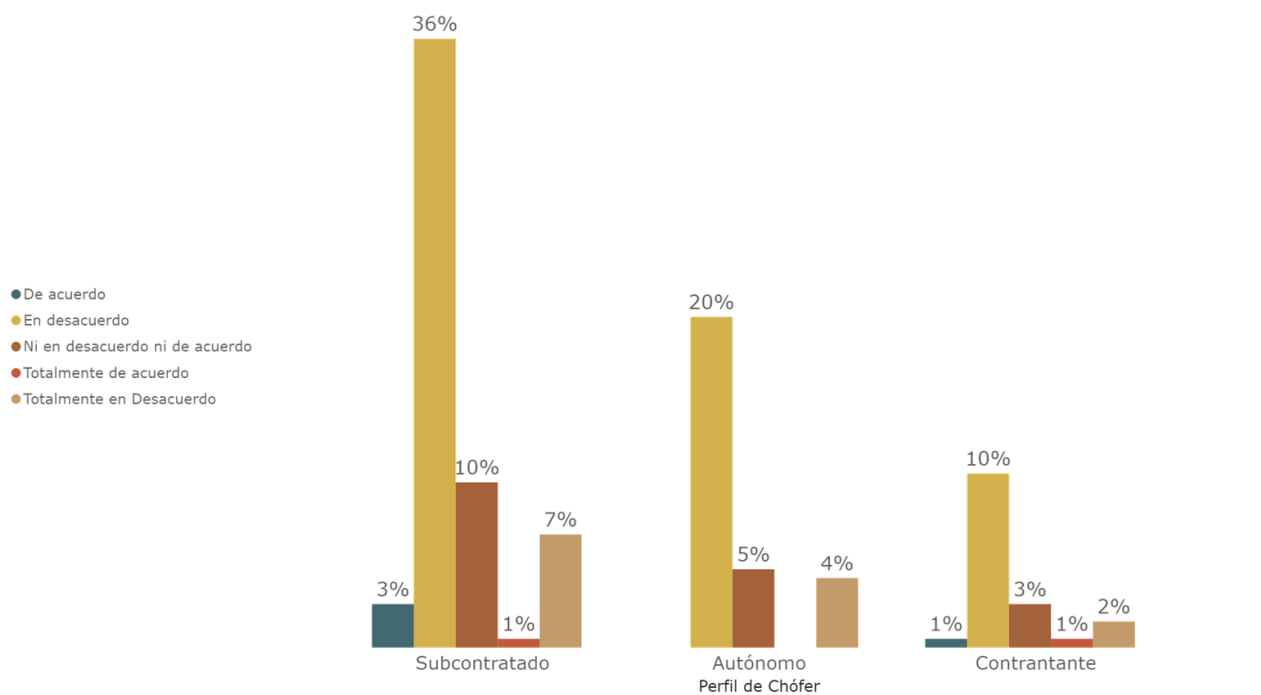


Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Si bien esta pregunta se encontraba directamente vinculada con el aspecto de la seguridad ocupacional en la actividad laboral, se realizaron otras que se dirigían a otro tipo de seguridades, vinculadas con la conformación de una identidad laboral, como lo es el sentirse parte de la organización y proyectarse a largo plazo dentro de esta. Las preguntas fueron dirigidas a evaluar cuál era la posición de los choferes en cuanto al tema de sentirse seguros, no solo en cuanto a la actividad que realizan en sí, sino a la disposición de mantenerse en la plataforma o de formalizar una trayectoria laboral en esta.

En relación con lo planteado en el párrafo anterior se estableció una comparación de los resultados según el perfil laboral de los choferes; el resultado mostró más semejanzas que diferencias, indicando que el tipo de organización laboral realmente no genera cambios significativos, indistintamente del tipo de chofer al que se le preguntase. En ilustración gráfica 17 puede verse que predomina un alto nivel de desacuerdo con la idea de asumir a UBER como una actividad laboral segura, y un mínimo grado acuerdo con asumirla como seguro.

Ilustración gráfica 17: Distribución porcentual de los choferes en cuanto según el nivel de opinión sobre si Uber proporciona las condiciones laborales óptimas para sentirse seguros como trabajadores, por el perfil de chofer consultado.



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Lo expuesto resulta interesante, pues normalmente una mejor posición laboral dentro de una organización viene acompañada de una mejoría en las condiciones laborales, ya sea por la reubicación del sujeto en labores de supervisión del anterior puesto realizado, o bien por la asignación de un nuevo rol que conlleva toda una rutina de trabajo que nada o poco tiene que ver con el proceso antes realizado. Sin embargo, en la tabla 7 podemos ver que, sin importar el perfil laboral, las valoraciones negativas sobre la plataforma siguen siendo prácticamente iguales en los tres perfiles.

Esto invita a cuestionar si realmente estos factores de diferenciación entre los choferes, como el tener vehículo propio o poder subcontratar a otros choferes, generan cambios realmente significativos en la vida laboral, pues realmente en este tipo de organización laboral no hay movimientos hacia arriba en la empresa, y dichos

cambios o movimientos dentro de la actividad son un riesgo asumido en exclusividad por parte del mismo chofer. Es decir, la empresa no brinda ningún tipo de privilegio o mejora en las condiciones laborales de los choferes, aun cuando estos pasen de ser subcontratados a hacerse de un vehículo propio, o pasen de esto, a tener otras unidades brindando el servicio por aparte. Lo que hace que la misma inversión no conlleve ningún tipo de reconocimiento laboral por parte de la empresa, y más bien se traduzca en una apuesta en la que los riesgos y los costos financieros de fracasar sobre caigan únicamente en el chofer.

Por consiguiente, los factores que influyen en las posibilidades de ascenso en el trabajo, como la trayectoria laboral, son desplazados y se transfieren los costos operativos a los trabajadores. Lo que se traduce finalmente en un falso ascenso dentro de la organización que no crea la necesidad de nuevos y mejores puestos de trabajo, sino únicamente un aumento en el volumen del servicio ofertado por la empresa. Beck (1998) expone estos cambios en la gestión organizacional de la siguiente manera:

Las normas sobre seguridad en el trabajo quedan al margen del contrato público en las formas de trabajo descentralizado, y los costes de su transgresión o mantenimiento corren a cargo de los trabajadores (del mismo modo que las empresas se ahorran así los costes de la organización central del trabajo, desde los costes del edificio hasta el mantenimiento de la maquinaria electrónica) (p. 180).

Este argumento adquiere mayor peso cuando se comprueba, en la tabla 8, que existe una mínima presencia de valoraciones que consideran que la plataforma les permita tener un ingreso económico estable. Únicamente un 7% de los choferes consultados

mantienen algún grado de acuerdo con esto, mientras que el 78% se encuentran en algún grado de desacuerdo con esta idea.

Además, este comportamiento no varía por el perfil laboral de los choferes, es decir, aun cuando se hable de choferes autónomos o subcontratantes, casos en los cuales se esperarían valoraciones más positivas en cuanto al tema de ingresos en la plataforma, dado el hecho de no tener que cubrir una cuota de alquiler por el vehículo; lo que se encuentra es un malestar común en los tres tipos de sujetos, que vincula de nuevo la necesidad de no solo referirse a las desigualdades de los perfiles entre sí, sino también al tipo de condiciones laborales gestionadas de entrada por la plataforma.

Aún con las ventajas individuales de algunos choferes, estas no logran mostrar una mejoría real en cuanto a las valoraciones sobre la estabilidad laboral o económica dentro de la actividad, evidenciando que estas no son suficientes para compensar la ausencia de condiciones laborales reguladas desde el Estado.

Cuadro 15: Nivel de opinión sobre si Uber brinda las condiciones para tener un ingreso económico estable, por el tipo de chofer consultado

Nivel de opinión	Perfil de chofer consultado			
	Total	Chofer autónomo	Chofer subcontratante	Chofer subcontratado
Totalmente en desacuerdo	44.6%	45.5%	40.0%	45.4%
En desacuerdo	32.6%	41.8%	23.3%	30.6%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16.1%	9.1%	20.0%	18.5%
De acuerdo	6.2%	3.6%	13.3%	5.6%

Totalmente de acuerdo	0.5%	0.0%	3.3%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Por otro lado, también se consultó a los choferes si estaban de acuerdo en que UBER proporciona condiciones laborales óptimas para verse en esta a largo plazo. El 70% de los encuestados mantuvo algún grado de desacuerdo con esta afirmación, mientras que, prácticamente nadie estuvo de acuerdo.

Puede haber múltiples factores por los cuales estos choferes no se ven en la plataforma a largo plazo y que ya se han venido exponiendo anteriormente. La ilegalidad, la seguridad personal, el tiempo que hay que invertir en la actividad o bien la falta de respaldo laboral por parte de la plataforma, muestran que estas desventajas señaladas por los choferes se convierten en factores de peso que establecen una disposición a abandonar la empresa ante una mejor oportunidad laboral. La tabla 9 permite tener mayores detalles sobre estos resultados.

Cuadro 16: Nivel de opinión sobre si UBER proporciona las condiciones laborales óptimas para verse trabajando en esta a largo plazo por el Perfil de Chofer Consultado

Nivel de opinión	Perfil de chofer consultado			
	Total	Chofer autónomo	Chofer subcontratante	Chofer subcontratado
Totalmente en desacuerdo	36.3%	45.5%	20.0%	36.1%
En desacuerdo	33.7%	34.5%	23.3%	36.1%

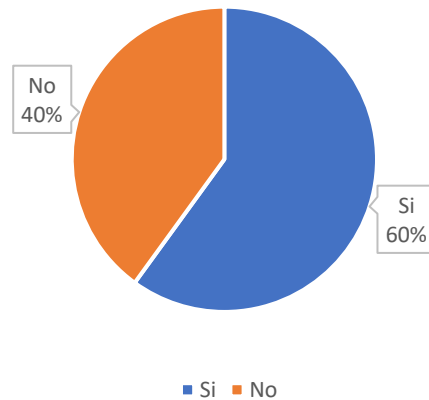
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	21.2%	10.9%	40.0%	21.3%
De acuerdo	8.3%	9.1%	16.7%	5.6%
Totalmente de acuerdo	0.5%			0.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados del trabajo de campo

Resulta interesante ver una marcada resistencia a posicionarse en algún grado de acuerdo por parte de los choferes subcontratantes, los cuales en el 40% de los casos mencionaron no estar ni en contra ni a favor de la aseveración. Esto puede deberse a que sean sujetos que han tomado decisiones de inversión económica dentro de la actividad, lo que puede provocar una mayor cautela sobre la idea de tener que ponerle fin a esta. Hay que agregar el hecho que el 60% de estos compró el carro con la intención de trabajar en UBER.

En la Ilustración gráfica 18, se muestra este dato. Sin embargo, tienen un mayor peso las semejanzas con las respuestas brindadas por los otros dos tipos de choferes, sobre las valoraciones en torno a la estabilidad del ingreso o la seguridad laboral en la plataforma, lo que hace tomar en consideración que, hasta este momento, que los choferes subcontratantes no tengan una ventaja lo suficientemente decisiva para generar una diferenciación subjetiva en las valoraciones con respecto a los otros dos perfiles consultados.

Ilustración gráfica 18: Porcentaje de choferes subcontratantes que compraron el carro para trabajar en UBER



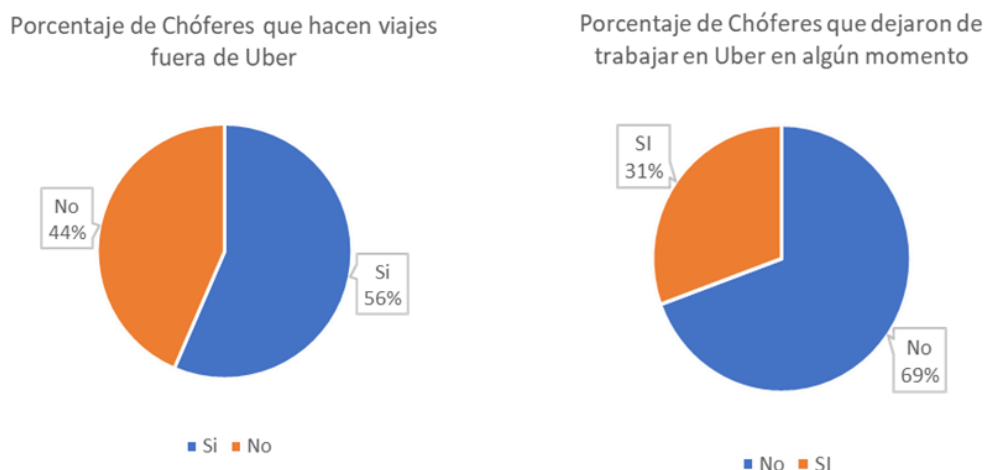
Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

La idea de mantener, capacitar o especializar al personal, o bien incluso generar oportunidades de crecimiento en la actividad, como el otorgar créditos para la compra de un segundo auto, la posibilidad de cubrir al menos un parte del mantenimiento básico a los vehículos, o la capacidad de que la empresa regule y gestione condiciones laborales más justas entre choferes subcontratantes y subcontratados, es una idea de poca utilidad cuando la empresa mantiene una organización que promueve la irregularidad laboral.

La plataforma no tiene interés en brindar condiciones que promuevan la estabilidad y la permanencia de los choferes dentro de ella, por medio de garantías laborales. Este hecho genera una constante búsqueda de estrategias que permitan a los choferes contrarrestar la irregularidad presente en el ingreso económico establecido entre ellos y la plataforma. Lo planteado se puede pensar debido a que un 31% de los choferes consultados afirma haber abandonado la actividad en alguna ocasión, en busca de alguna mejor opción laboral, así como un 56% de estos admite realizar viajes por fuera de la plataforma. Esto puede ser asumido como una estrategia necesaria por

parte de los choferes para lograr mitigar de alguna manera la tarifa que obtiene la plataforma en cada viaje, la cual representa actualmente más del 30% del coste del viaje.

Ilustración gráfica 19: De izquierda a derecha. Porcentaje de Choferes que hacen viajes por fuera de la plataforma, y que dejaron la actividad en algún momento



Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en campo

En relación con la valoración en torno a sí la plataforma brinda las condiciones laborales para sentirse parte de esta, en el cuadro 18 se muestra que en los tres perfiles laborales puede verse un marcado posicionamiento en desacuerdo; ninguno baja del 67%, es decir, más de la mitad de cada uno de los perfiles laborales opina de manera parecida. Cuando se analizan de manera conjunta, todos conforman un total general de un 67% de la población consultada. Menos del 5% de estos se encontraban en algún grado de acuerdo con tal opinión.

Cuadro 17: Nivel de opinión sobre si Uber les da a sus colaboradores las condiciones laborales para que estos se sientan parte importante de la empresa, por el perfil de chofer consultado

Nivel de Opinión	Total	Perfil de chofer consultado		
		Chofer autónomo	Chofer subcontratante	Chofer subcontratado
Totalmente en desacuerdo	9.8%	12.7%	10.0%	8.3%
En desacuerdo	66.8%	69.1%	56.7%	68.5%
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19.2%	16.4%	26.7%	18.5%
De acuerdo	2.1%	1.8%	3.3%	1.9%
Totalmente de acuerdo	2.1%		3.3%	2.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo

Por tanto, lo expuesto permite dar mayor peso al argumento de que las diferencias en las valoraciones subjetivas en torno a trabajar en la actividad disienten poco entre sí, pero confluyen en la mayoría de los casos en un malestar general y un sentimiento de insatisfacción producto de la ausencia de garantías laborales.

Y aquí es donde precisamente se necesita discutir un criterio de importancia encontrado en los resultados mostrados anteriormente. La poca disposición por parte de la empresa a generar condiciones para mantener al personal a largo plazo, la flexibilidad presente en los procesos de ingreso y salida de la actividad, y la nula importancia que esta le da al reconocimiento de los derechos laborales, son manifestación de un proceso, importante señalar, que hace cada vez más difícil lograr

que los sujetos encuentren formas de ejercer resistencia ante las medidas de precarización laboral de la empresa, como volver difusa la primera línea de reacción ante la explotación laboral, rebelarse contra el superior o supervisor inmediato. Beck (1998) plantea esta reconfiguración como una consecuencia directa de los procesos de modernización presentes en las formas de producción industrial:

Así pues, en los riesgos reconocidos socialmente se presuponen las instancias y los actores del proceso de modernización con todos sus intereses parciales y dependencias, y además éstos son puestos en un nexo directo (basado en el modelo de causa y efecto) con daños y amenazas completamente separados de ellos en sentido social, material, local y temporal (p. 33).

No existen bases sólidas para organizarse entre los mismos trabajadores, no hay turnos fijos, espacios físicos de reunión gestionados por la empresa, ni zonas de trabajo en las cuales se puedan construir relaciones de compañerismo con otros sujetos, y la amplia heterogeneidad en las condiciones de trabajo, así como las diversas características sociales de cada chofer, adquieren un peso que pluraliza los riesgos laborales, pero que, a su vez, los acerca dentro del ámbito personal de cada uno de los sujetos.

Es por eso que la marcada incongruencia entre los resultados obtenidos en las dimensiones de libertad muestra que sí se profundiza en la percepción de los riesgos laborales, estos se vuelven, en efecto, colectivos, pero las condiciones laborales específicas no permiten la constitución de bases sólidas para desarrollar respuestas fundamentadas en la organización laboral tradicional.

A su vez, la débil intención de quedarse en la actividad a largo plazo, que se asume como una actividad complementaria, y la marcada disposición a abandonarla en cuanto surja una mejor oportunidad laboral son factores que también pueden estar influyendo en la poca organización colectiva entre choferes. También es importante mencionar que existe la posibilidad de que a los mismos choferes subcontratantes no les interese que exista organización colectiva pues esto restaría flexibilidad y podría significarles probables desventajas en cuanto a la forma en la que gestionan actualmente el alquiler de un vehículo.

Por tanto, la principal crítica y consecuencia de lo expuesto es la externalización de las responsabilidades patronales de la empresa, al individualizar la responsabilidad sobre los riesgos laborales hacia el trabajador, por medio de estrategias que buscan encubrir, desde la fachada de la flexibilización laboral, la ausencia de condiciones de trabajo dignas que no logran compensar con la simple escogencia de un horario laboral, la ausencia de un salario mínimo o una liquidación. A esto es lo que se refiere Beck (1998) cuando menciona que *“La evidencia de la miseria impide la percepción de los riesgos; pero sólo su percepción, no su realidad ni su efecto: los riesgos negados crecen especialmente bien y rápido”* (P.51).

No obstante, es importante recalcar que la discusión que se ha venido desarrollando a lo largo de este capítulo, señala, dentro de las principales críticas, la falta de regulación y de respaldo laboral por parte de la plataforma hacia los choferes; las pocas vías de respuesta por parte de estos al tener que lidiar con la carencia de bases organizativas institucionalizadas; la condición de informalidad en la que los mantiene la plataforma, que además promueve entre choferes formas de subcontratación, agudizando aún más el traslado de costes operativos de la actividad.

Un tercer actor se encuentra presente en esta realidad y es el papel preponderante del Estado como regulador que debería resguardar y velar por la regularización de la actividad y no declararse incapaz jurídica o constitucionalmente ante esta. Esta discusión ya se ha tornado a favor del sector de los choferes en países como Uruguay, en donde el Ministerio de Justicia falló a favor de reconocer los derechos laborales de los choferes partiendo del reconocimiento objetivo del control por parte de la plataforma sobre estos (El país, 2019). Este es un ejemplo de cómo a nivel latinoamericano ya se han generado pasos en torno al reconocimiento de lo precarizadas que son las condiciones laborales y lo poco consecuentes que resultan las posturas de la plataforma para justificarlas.

En marzo del 2021 países como Reino Unido, obligaron a la plataforma a reconocer derechos laborales como pagar un salario mínimo, vacaciones pagadas y jubilación, mostrando que no existe un comportamiento homogéneo de este fenómeno a nivel global y que la expansión de este tipo de multinacionales depende de la robustez institucional del Estado para garantizar leyes de protección laboral para los trabajadores que no den cabida a estrategias de precarización por este tipo de empresas, que camuflan una tendencia de explotación laboral a partir de estrategias de encubrimiento jurídico como el definirse a sí mismas como economías colaborativas (BBC, 2021).

Ante dichos ejemplos, el Estado costarricense asume discursos de incapacidad de acción, pasados ya más de cinco años desde que la plataforma inició operaciones en el país. Esto lo que hace es legitimar la precariedad laboral y debilitar aún más los erosionados mecanismos de protección laboral presentes tanto en la informalidad laboral, que tarde o temprano podrían terminar debilitando a otros sectores laborales.

4.5 Conclusiones y limitaciones del trabajo

La incorporación de las TICS en la transformación de servicios antes regulados por y desde la institucionalidad pública, busca transformar no solo la manera en la que se gestionaban determinadas formas de servicio, como lo es el transporte remunerado, sino que, además, incorporan lógicas de acumulación desiguales a partir de prácticas capitalistas neoliberales que buscan la mayor privatización de ganancias y el mayor traslado de costes y riesgos hacia los trabajadores.

Las estrategias de que se valen empresas como Uber para intentar no asumir responsabilidades de sus obligaciones patronales, van desde la promoción de una falsa cultura de autonomía e independencia económica, hasta el discurso ambientalista y emprendedor donde el chofer es libre de trabajar y generar sus propias ganancias en la actividad.

Sin embargo, esto contrastó de manera importante con los resultados mostrados sobre las valoraciones que brindaron los choferes en cuanto a cómo asumen las condiciones laborales que la plataforma les brinda. Los resultados muestran que, detrás de la idea de libertad y emprendedurismo, lo que realmente existen son jornadas extenuantes de trabajo sin derecho a seguro, liquidación, vacaciones, y mucho menos una jubilación digna, y que la idea de flexibilización no es más que una falacia que busca nublar la relación entre patrono y trabajadores, pues la plataforma gestiona y distribuye el trabajo de los choferes, así como también los sanciona e incluso los cesa de la actividad.

Asimismo, de acuerdo con los resultados, dentro de la actividad se logró clasificar a los choferes en tres perfiles distintos, choferes autónomos, subcontratados y subcontratantes. Además, en dichos perfiles no solo median las condiciones que la

plataforma gestiona hacia los choferes, también existen formas de subcontratación entre estos mismos, que terminan por agudizar aún más las condiciones laborales, añadiendo nuevas formas de control a los subcontratados, a parte de las que estipula la plataforma y obligándoles a invertir una mayor cantidad de tiempo en la actividad para pagar la cuota de alquiler de los vehículos.

En relación con el concepto de individualización y las dimensiones que lo conforman, los resultados permiten evidenciar que los choferes mostraron un alto grado de valoración en cuanto a las libertades, debido al hecho de que la plataforma brinda la opción de poder desprenderse de ciertos tipos de control tradicional, como no tener que responder a un jefe, así como la opción de poder escoger el horario y la cantidad de horas de trabajo en la actividad.

Sin embargo, esa alta valoración adquiere otra realidad a la hora de examinar más de cerca las condiciones vinculadas a dichas libertades, pues aun cuando Uber brinda dichas opciones, la realidad es que la mayoría de los choferes tienen jornadas mayores a las 8 horas laborales, y trabajan de 6 a 7 días laborales. Solo aquellos choferes que son dueños de su propio carro, es decir, los autónomos, son los que presentan una carga laboral reducida, ligada directamente a que no dependen de la plataforma para sobrevivir.

Por otra parte, los resultados mostrados en las valoraciones de la dimensión de seguridad, permitieron evidenciar que no se dieron diferencias significativas entre los choferes para opinar negativamente sobre las condiciones que gestiona la plataforma hacia ellos, dejando claro que, independientemente del perfil laboral, predomina una valoración negativa sobre este punto, mostrando además, el poco interés de los choferes para permanecer en la plataforma a largo plazo y el claro malestar que

muestran en torno a las dificultades que surgen para mantener un ingreso estable en la actividad.

La tercera dimensión de análisis ligada a los controles terminó sub agrupándose, de manera que se conformó en una autonomía operacional, y otra institucional. La primera se refería al cómo los choferes valoraban la posibilidad de que la plataforma regulara las relaciones entre ellos, mientras que la segunda hacía énfasis en la intervención de la plataforma entre los choferes y la institucionalidad pública. Los resultados de esta dimensión, en contraste con la de libertad y seguridad, mostraron que los choferes mantienen una posición marcadamente neutral sobre la posibilidad de ser regulados por la empresa.

Las razones que podrían estar detrás de dicha resistencia a posicionarse a favor o en contra, pueden deberse en mayor parte a la falta de una base organizativa que permita construir colectivamente intereses comunes entre el sector, al desinterés ligado al poco sentido de solidaridad entre choferes, al hecho de asumir la actividad como un trabajo temporal del cual esperan salir apenas una mejor oportunidad aparezca, así como el interés en que dichas condiciones continúen con el fin de mantener las ventajas que otorga dicha falta de regulación de la plataforma, es decir, reproducir entre ellos mismos el mismo oportunismo del cual se vale la plataforma para sacar provecho de sus condiciones sociales.

La construcción de un indicador basado en las tres dimensiones permitió establecer una calificación baja, media y alta sobre qué tan individualizado consideran su trabajo los choferes, mostrando que, la mayor parte de estos presentaron niveles de individualización medios, seguidos de niveles altos, y en menor medida, los bajos. Lo anterior muestra que existen contradicciones dentro del mismo sector, en las cuales

influyen no solo las condiciones gestionadas por la plataforma, sino también las características sociales como el nivel económico, las razones de ingreso, el perfil del chofer, así como sus intereses y razones de permanencia en la actividad.

Finalmente, resulta importante discutir acerca de las limitaciones teórico-metodológicas de este trabajo. Si bien dentro de la propuesta explicativa de esta tesis, se tomó como población de estudio a los choferes y se les clasificó en tres perfiles laborales distintos, se deja constancia de que esto resulta aún más complejo y diverso según varíen las condiciones sociales de cada sujeto.

Por ejemplo, puede haber relaciones familiares o conyugales que carguen de matices dichos perfiles e influyan en las condiciones de cada uno de estos, así como el hecho de señalar que también se logró conversar en más de una ocasión, con choferes que afirmaban la presencia de empresas de rent a car o venta de vehículos usados que alquilan vehículos a choferes, lo que, por motivos de limitación de recursos no logró comprobarse de manera más contundente, pero que da cabida a la posibilidad de la conformación de un nivel de subexplotación más, aparte del expuesto entre choferes subcontratados y subcontratantes.

Además, el tema de los contratos que Uber hace firmar a los choferes fue otra limitación en este trabajo, debido a que no se lograron obtener documentos oficiales que permitieran profundizar aún más en el análisis de las condiciones establecidas entre la plataforma y los choferes.

Asimismo, la posibilidad de nuevos trabajos o propuestas en este tema podrían vincularse pero de manera integral, acoplando una gama más diversa de sujetos, pues en la actualidad la oferta del servicio de transporte remunerado privado es muy heterogénea debido a la incorporación de otras compañías que se han ido

estableciendo en el país bajo condiciones parecidas a las de UBER, como lo son DIDI o Indriver, permitiendo la posibilidad de dirigir nuevos estudios sobre la vida laboral dependiendo de la plataforma o modalidad del servicio en la que se trabaje.

Existen dos aspectos a considerar en torno a posibles nuevas investigaciones sobre el tema y los retos metodológicos que surgen. Cuando esta investigación inició, prácticamente no se encontraron investigaciones realizadas sobre el tema, tampoco se tenía información acerca de estudios con metodologías cuantitativas ni abordajes en torno al análisis crítico del discurso. Existía muy poco material para lograr definir, a partir de la revisión bibliográfica sobre el tema, una ruta metodológica que contemplara las características de una población con características tan particulares.

El mayor reto desde una investigación de corte cuantitativo sería lograr generar un muestreo que lograra aleatorizar la selección de los participantes, contemplando todas las características sociales y laborales que, a su vez, vuelven tan irregular y heterogéneo dicho grupo. Lograr obtener una muestra representativa de estos individuos requiere de la disponibilidad de recursos económicos y de tiempo considerables que deben ser evaluados y cuestionados por la persona investigadora.

Este trabajo fue un abordaje exploratorio que buscaba tener con el mayor detalle posible cómo se encontraba conformada la población de choferes en torno a sus condiciones laborales, lo que limitó la profundización de las experiencias laborales cotidianas y los distintos efectos que puedan generar una diferencia significativa en la forma de sobrellevar este tipo de vida laboral.

Lograr visibilizar que el género, el racismo y el clasismo, se encuentran presentes en la vida laboral de estos grupos, son temas que requieren que se profundice y se pongan en discusión; de igual manera, el tema de cómo la informalidad laboral de

este tipo de actividad pretende invisibilizar los riesgos laborales que son vividos a diario por estas personas. Dirigir este tipo de investigaciones a determinadas poblaciones, como los adultos mayores, para lograr estudiar cuál es la situación de este grupo social en dicha actividad, o bien estudiar cuáles son los impactos que tienen las condiciones laborales de la plataforma en la vida de las mujeres, y cómo lidian con problemáticas como la doble jornada laboral y el acoso, son temas de suma importancia para profundizar aún más en los efectos que este tipo de trabajos tiene en la vida de las personas.

Bibliografía

- Abilio, L (2018). “Uberización: nuevas formas de control, organización y gestión del trabajo”. En López A. y Constanza a. (eds.) Trabajo, derecho y subjetividad (25-42), Bogotá: Imagen Editorial S.A.S. https://www.academia.edu/37382601/TRABAJO_DERECHO_Y_SUBJETIVIDAD-v4.pdf
- Alaminos, A. y Castejón, J. L. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Universidad de Alicante. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/20331>
- Antunes, R. (2016). *La nueva morfología del trabajo y sus principales tendencias Informalidad, infoproletariado, (in)materialidad y valor*. ST (74). Retrieved July 24, 2020, from <https://recyt.fecyt.es/index.php/sociologiatrabajo/article/view/55567>
- Alvarez, T y Nieto, M. (17 de mayo de 2017). El golpe de Europa a Uber que aplaudirán los autónomos. El País. http://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/05/12/autonomos/1494609190_026671.html
- ARESEP. Contexto general de la ley de funcionamiento de taxis en Costa Rica (S.F). https://aresep.go.cr/images/documentos/02-DASTRA-2003N_taxis.pdf
- Cordero, J., Sánchez, L., Soto, M., Chévez, R., Agüero, J., Rojas, F. y Gonzalez, G. (2017). *Actualización y determinación de los valores de los parámetros operativos e indicadores de rendimiento del servicio de transporte remunerado de personas, modalidad taxi*”. Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas y Universidad de Costa Rica

https://aresep.go.cr/images/documentos/TRANSPORTE/6.Informacion_regulatoria/INFORME_FINAL_TAXIS_ARESEP-IICE-UCR_07062017vf.pdf

Artavia, L., Jiménez, T., y González, S et., I. Plataformas digitales y precarización laboral en Costa Rica: El caso de Uber. http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/82691/FES_Estudio_Plataformas_digitales_y_precarizacio%cc%81n_laboral_en_Costa_Rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayala, R. (2016). *Marxismo y Globalización Capitalista. Costa Rica*. Ediciones Perro azul. <http://www.biblet.ucr.ac.cr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30412>

BBC Mundo (17 de marzo de 2021) La inédita decisión de Uber en Reino Unido que puede desatar una revolución en la economía gig del mundo - BBC News Mundo (2021). tomado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-56424582>

Blanco, R. y Sánchez, C. (2013). *Procesos de precarización de las relaciones sociolaborales del régimen de zona franca: un estudio de caso de las mujeres trabajadoras de maquila industrial en Heredia y Puntarenas. 2009-2010*. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/1725>

Beck, U. (2004) . *Poder y contrapoder en la era global*. Barcelona: Paidós. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6910083>

Beck, U. Navarro, J. y Borrás, M. (1998). *La sociedad del riesgo: hacia una nueva modernidad*. (Vol. 78). Barcelona: Paidós. <https://www.gub.uy/sistema-nacional-emergencias/sites/sistema-nacional-emer>

Casas, J., Repullo, J.R, y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. <http://www.unidadocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Casas, J., Repullo, J.R y Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos* (II). *Atención Primaria*. 31(9), 592-600. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703792221>

Cayuela, S. y Schriewer, K. (2017). *La cultura de los "trabajadores" autónomos*. *Sociología del trabajo*, (90), 27-46. <https://revistas.ucm.es/index.php/STRA/article/view/59655>

Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Lima. Editorial Universidad Ricardo Palma.

[https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%
N%20A%20LA%20INVESTIGACI%
N%20EN%20CC.SS..pdf](https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%c3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20EN%20CC.SS..pdf)

Contreras, M. (2015). *Crítica de la razón neoliberal*. México, D.F: Ediciones Akal, S.A. https://www.akal.com/libro/critica-a-la-razon-neoliberal_35154/

Daza, C. (2021). “Con Uber yo puedo sobrevivir, pero progresar no”: el trabajo en plataformas digitales de transporte en Quito (Ecuador) dentro de un mercado laboral pauperizado. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 5(10). <http://www.ceil-conicet.gov.ar/ojs/index.php/lat/article/view/815/715>

D’Alolio, I. (2007). *Algunas características del sector transporte en Costa Rica y su influencia en el consumo de hidrocarburos, 1965-2004*. Diálogos. Revista de Historia. Vol. 7, (N.º 2). P. 25- 27. <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/dialogos/article/view/6192/21303>

De la Garza, E. (2017). *¿Qué es el trabajo no clásico?* Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo 21(36), 5-44. <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/mahr/cursos/Sociologia%20del%20trabajo/Rev%20Lat.%20Qu%C3%A9%20es%20trabajo%20no%20cl%C3%A1sico.pdf>

De la Garza, E. (2007). *La evolución reciente de los significados del trabajo en los enfoques contemporáneos*. Revista de trabajo, 3(4), 37-51. https://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/2007n04_revistaDeTrabajo.pdf

De la Garza, E. (2012). *El Trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de la Sociología del Trabajo*. Revista de trabajo, (8), 109-124. <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/ElTrabajonoclasico.pdf>

De la Garza, E. (2018). Introducción: El Futuro del Trabajo en América Latina. *El Futuro del Trabajo*, 10(15), 5.

Giddens, A. (1992). *La transformación de la intimidad, sexualidad, amor y erotismo en las sociedades modernas*. Madrid Cátedra. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1T8T3S9SQ-DLN7NM-3VJC/Anthony-Giddens-La-Transformacion-de-la-Intimidad-pags.pdf>

Gallardo, H. (2001). *Elementos de investigación académica*. EUNED. Costa Rica <https://editorial.uned.ac.cr/book/U01546>

Guevara, O: “Plataforma tecnológica de Uber es legal”. La prensa libre (2017). Recuperado de: <https://www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/103776/otto-guevara:-plataforma-tecnologica-de-uber-es-legal->

- Giddens, A. (1993). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid, Alianza Editorial, 19936. http://polsocytrabiigg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/152/2014/03/Giddens-Consecuencias_de_la_modernidad.pdf
- Giddens, A., (1995). *Modernidad e identidad del yo: el yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona. Península. <https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/giddens-anthony-modernidad-e-identidad-del-yo.pdf>
- Giddens, A., (1993). *Las Nuevas Reglas del Método Sociológico: Crítica positiva de las nuevas sociologías interpretativas*. Amorrortu editores, Argentina. <https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/giddens-anthony-las-nuevas-reglas-del-metodo-sociologico.pdf>
- Grohmann, R. (2020). “*Sindicatos de Trabajadores de Plataforma en Comunicación: ¿Una Nueva Ola de Organización Colectiva?*”. *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp.57-64), Quito: FES-ILDIS Ecuador. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20100916014721/mato.pdf>
- Hidalgo, K. y Salazar, C. (Ed). (2020): “*La aplicación te precariza*”. *Experiencias de personas repartidoras y conductoras en Ecuador. Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (83-98), Quito: FES-ILDIS Ecuador. <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/17108.pdf>
- Hidalgo, K. (08 septiembre de 2017). *Cantidad de choferes registrados en UBER ya supera la de taxistas en el país*. El Mundo CR. <https://www.elmundo.cr/cantidad-choferes-registrados-uber-ya-supera-la-taxistas/>
- Jaramillo, M. (2020). “*Precariedad y riesgo, diagnóstico sobre las condiciones laborales de los repartidores de app en México*”. En Hidalgo K. y Carolina Salazar Daza (eds.) *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp.136-145), Quito: FES-ILDIS Ecuador. https://www.researchgate.net/publication/349103154_Precariedad_y_riesgo_Diagnostico_sobre_las_condiciones_laborales_de_los_repartidores_de_apps_en_Mexico
- Mora, H. (2004). *101 razones para oponerse al Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos*. Heredia. (1ed) EUNA.
- Nick S. (2018) *Capitalismo de plataformas*, traducción de Aldo Giacometti, Caja Negra. 128 págs. <https://cajanegraeditora.com.ar/libros/capitalismo-de-plataformas-nick-srnicek>

- Rojas, R. (1988). *Investigación social: teoría y praxis*. Plaza y Valdés. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=a5A-au7zn7YC&oi=fnd&pg=PA15&dq=rojas+soriano&ots=FmXEMr0q_d&sig=Lbjb_9qLD6lmTD5lWTvqsxU6fvq
- Sassen, S., (2007). *Una sociología de la globalización*. Buenos Aires, Editorial Katz. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612008000200008
- Staff, F. (4 agosto de 2017). *Costa Rica considera como ilegal el servicio de Uber*. Forbes México. Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/costa-rica-considera-como-ilegal-el-servicio-de-uber/>
- Valero, J (2013). *El precariado. Una nueva clase social, de Guy Standing*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-159X2015000100011
- Solís, D. (2016). Definición de servicio público: Transporte Público y UBER en Costa Rica.
- Sandoval García, C. Sueños y sudores en la vida cotidiana: Trabajadores y trabajadoras de la maquila y la construcción en Costa Rica. San José: Editorial [Universidad de Costa Rica](http://www.editorial.ucr.ac.cr/ciencias-sociales/item/2266-suenos-y-sudores-en-la-vida-cotidiana-trabajadoras-y-trabajadores-de-la-maquila-y-la-construccion-en-costa-rica.html). <http://www.editorial.ucr.ac.cr/ciencias-sociales/item/2266-suenos-y-sudores-en-la-vida-cotidiana-trabajadoras-y-trabajadores-de-la-maquila-y-la-construccion-en-costa-rica.html>
- Rodríguez, A. (09 de agosto de 2016). *Siete diferencias en las normas entre Uber y los taxistas*. La República, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/siete-diferencias-en-las-normas-entre-uber-y-los-taxis/MBHHWKE5BFDXLOV5TXULFGYHLY/story/>
- Tratado de libre comercio República Dominicana – Centroamérica – Estados Unidos. Capítulos 10 y 11. (2004) www.wipo.int/edocs/lexdocs/treaties/es/cafta-do/trt_cafta_do.pdf
- Mora, J. (2014). Lacras del actual paradigma de movilidad urbana en Costa Rica y bondades del intermodal que se avizora. Revista Ambienticos, Número 240-241. <http://www.ambientico.una.ac.cr/pdfs/ambientico/240.pdf>
- Zaldívar, O. (2002). *Historia del taxi en Costa Rica*, 1.ed. San José, Costa Rica. <https://isbn.cloud/9789977125954/historia-del-taxi-en-costa-rica/>

Anexos

1.

Artículo 11.1: Ámbito de Aplicación

1. Este Capítulo se aplica a las medidas que adopte o mantenga una Parte que afecten al comercio transfronterizo de servicios por un proveedor de servicios de otra Parte. Tales medidas incluyen las medidas que afecten a:

(a) la producción, distribución, comercialización, venta y suministro de un servicio;

(b) la compra o uso de, o el pago por, un servicio;

(c) el acceso a y el uso de sistemas de distribución y transporte, o de redes de telecomunicaciones y los servicios relacionados con el suministro de un servicio;

(d) la presencia en su territorio de un proveedor de servicios de otra Parte; y

(e) el otorgamiento de una fianza u otra forma de garantía financiera, como condición para la prestación de un servicio.

2.

2. Artículo 11.2: Trato Nacional

3. Cada Parte otorgará a los proveedores de servicios de otra Parte un trato no menos favorable que el que otorgue, en circunstancias similares, a sus propios proveedores de servicios.

4. Artículo 11.3: Trato de Nación Más Favorecida

5. Cada Parte otorgará a los proveedores de servicios de otra Parte un trato no menos favorable que el que otorgue, en circunstancias similares, a los proveedores de servicios de cualquier otra Parte o de un país que no sea Parte.

3.

3. Artículo 11.4: Acceso a los Mercados

Ninguna Parte adoptará o mantendrá, sobre la base de una subdivisión regional o de la totalidad de su territorio, medidas que:

(a) impongan limitaciones sobre:

(i) el número de proveedores de servicios ya sea en forma de contingentes numéricos, monopolios o proveedores exclusivos de servicios o mediante la exigencia de una prueba de necesidades económicas

Cuadro18: Ponderaciones de factores para el análisis factorial exploratorio de la opinión sobre las condiciones laborales en la plataforma de UBER

	Control			
	Libertad	Seguridad	Interno	Externo
Rango	1-5	1-5	1-5	1-5
Media	12.11	8.22	4.28	4.89
Desviación estándar	2.13	2.57	0.70	1.71

Varianza explicada 21.06 18.38 16.67 15.33

	Reactivo	Carga factorial	
1	UBER les da a sus colaboradores las condiciones laborales para que estos se sientan parte importante de la empresa	.787	
2	UBER proporciona las condiciones laborales óptimas para verse trabajando en esta a largo plazo	.771	
3	UBER les da a sus colaboradores las condiciones laborales adecuadas para mantener un ingreso económico estable	,724	,344
4	UBER proporciona las condiciones laborales óptimas para sentirse seguro como trabajador	,666	,463
5	Ser su propio jefe es una ventaja de brinda UBER	,890	
6	Trabajar en UBER permite evitar lidiar con la presencia de un jefe en el trabajo	,802	

7	Trabajar en UBER le permite escoger el lugar donde uno prefiera trabajar	,639	,432
8	Los posibles riesgos que pueda haber al trabajar en UBER solo le incumben al chofer	,874	
9	Los daños que puedan pasarle al carro al trabajar en UBER solo son asunto del chofer	,746	,310
10	UBER debe evitar interferir en los problemas que puedan surgir entre sus colaboradores y el Estado		,809
11	UBER debe evitar interferir en problemas que surjan entre sus colaboradores		,760

Nota. Las cifras en negritas indican las cargas factoriales más altas.