

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

PLATAFORMAS DIGITALES Y PRECARIZACIÓN LABORAL EN COSTA RICA

El caso de Uber

**Leonela Artavia Jiménez, Larissa Tristán
Jiménez, Ignacio Siles González e Ingrid Ross (ed.)**

Diciembre 2020



Las ganancias de las y los trabajadores no alcanzan el salario mínimo, hay mucha informalidad laboral, sin seguro médico, cotización para una pensión, o cobertura de incapacidad en caso de un accidente.



Uber se posiciona como una herramienta tecnológica innovadora con la que se pueden generar ganancias, ser su propio jefe/jefa y lograr la realización personal, mediante el esfuerzo como vía para alcanzar la prosperidad.



La vulnerabilidad e incertidumbre impregnan el trabajo con Uber. Los conductores generan estrategias para lidiar con la vulnerabilidad de su trabajo, ante la falta de posibilidades de negociar directamente con la compañía.

CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	4
	Metodología.....	4
2.	CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES, por Leonela Artavia Jiménez	5
2.1	Las plataformas como fuente de trabajo.....	5
2.2	Rol de las plataformas durante la pandemia.....	6
2.3	La profundización de los servicios de transporte en las áreas urbanas y rurales.....	6
2.4	La estabilidad del empleo.....	6
2.5	Cumplimiento de derechos.....	6
2.5.1	Salarios mínimos.....	6
2.5.2	Subempleo y horarios.....	7
2.5.3	Protección social.....	7
2.5.3.1	Aseguramiento.....	7
2.5.3.2	Pensiones.....	7
2.5.3.3	Cobertura ante robos o accidentes.....	8
2.5.4	Actividades flexibles y derechos incumplidos.....	8
3.	LAS NARRATIVAS DE UBER EN COSTA RICA, por Larissa Tristán Jiménez	9
3.1	Sobre el Análisis Crítico del Discurso.....	9
3.2	Recolección del corpus.....	10
3.3	Resultados.....	10
3.3.1	Macroestructura semántica (los temas del discurso).....	10
3.3.2	La transitividad.....	11
3.3.3	Las estrategias discursivas.....	11
4.	VULNERABILIDAD E INCERTIDUMBRE EN EL TRABAJO PARA UBER, por Ignacio Siles González	13
4.1	Uber como trabajo “transitorio”.....	13
4.2	Una vulnerabilidad generalizada.....	14
4.2.1	Vulnerabilidad ante Uber como compañía.....	14
4.2.2	Vulnerabilidad ante las personas pasajeras.....	15
4.2.3	Vulnerabilidad ante el estatuto legal de Uber.....	15
4.2.4	Vulnerabilidad mientras se conduce.....	15
4.2.5	La experiencia de la vulnerabilidad y el COVID-19.....	16
4.3	Entre la resignación, el ajuste y la resistencia.....	16
5.	RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA: GOBERNANZA TECNOLÓGICA Y CALIDAD DEL EMPLEO	18
	La gobernanza tecnológica, la evolución institucional y el desenvolvimiento del mundo del trabajo.....	18
	Ejemplos de regulación en Latinoamérica.....	18
	Particularidades a contemplar en el caso costarricense.....	19
	Dos recomendaciones para la reglamentación del trabajo generado por las plataformas digitales en Costa Rica.....	19
6.	CONCLUSIONES	20

1

INTRODUCCIÓN

América Central es una región que enfrenta retos económicos, sociales y de sistema político. Costa Rica, aunque presenta condiciones menos desfavorables que otros países de la región, no se escapa de esta realidad. Según la Encuesta Continua de Empleo del III trimestre de 2020 en Costa Rica el desempleo se situó en 22%, y el trabajo informal en 44,5%. Estos números son alarmantes y aumentan cuando se refieren a mujeres y personas jóvenes.

Por otro lado, en la era de las tecnologías digitales, han surgido plataformas digitales que funcionan como fuentes de empleo al brindar diferentes tipos de servicios variados, los cuales ofrecen una opción de ingreso económico para miles de personas a un ritmo más acelerado del que la normativa institucional puede procesar. Por eso las operaciones en la economía de plataformas no se encuentran reguladas aún en el país, y siguen funcionando en una zona gris poco clara para las y los trabajadores y para la ciudadanía. Uber entró en funcionamiento en Costa Rica el 21 de agosto de 2015, El modelo de negocio de viajes de Uber está basado en conectar personas que ofrecen servicios de transporte individuales (conductores o choferes) a usuarios (clientes) a través de una aplicación. La plataforma define los términos de uso de este servicio para choferes y clientes, establece el precio de viaje para el cliente, el pago que recibe el chofer, la ruta y otros. Uber reportó en una carta pública a inicios de 2020 que contaba con 28.000 conductores y 971.000 usuarios en el país. El acceso a información sobre las operaciones de la empresa en Costa Rica es limitado. La empresa no está registrada en el país como servicio de transporte, no paga impuestos, ni publica un informe sobre sus ingresos al nivel del país, solamente sobre sus operaciones globales en donde Costa Rica entra en la categoría “otros países”.

Este estudio de la Fundación Friedrich Ebert (FES) en Costa Rica, en colaboración con el Centro de Investigación en Comunicación (CICOM) de la Universidad de Costa Rica y la Escuela de Economía de la Universidad Nacional, analiza las condiciones de trabajo que resultan de las actividades de las plataformas digitales en Costa Rica usando el ejemplo de Uber, con el fin de aportar a la conversación académica y a la propuesta política para atender las necesidades de las personas que laboran “con” estas plataformas.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el estudio, el equipo de investigación aplicó tres metodologías diferentes entre abril y setiembre del 2020 para recolectar información: una encuesta a 103 conductores de Uber que recopila datos cuantitativos, un análisis de discurso de las narrativas de Uber a través de su página web y entrevistas a 15 conductores de Uber, que reúnen sus percepciones y vivencias en su trabajo. El contexto socioeconómico ha cambiado considerablemente durante el periodo de la investigación por la pandemia de COVID-19, por eso se adaptó el proyecto a las circunstancias. Se agradece al equipo de investigación que apoyó en la recolección de información legal regional, coordinación y monitoreo de la aplicación de encuestas, gestión y ejecución de entrevistas, transcripción de material audiovisual, así como todo el esfuerzo requerido para completar este estudio.

2

CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

POR LEONELA ARTAVIA JIMÉNEZ

Con el objetivo de adquirir el levantamiento de la información cuantitativa de la población abordada se procedió a aplicar dos encuestas, una dirigida a la población de choferes Uber y otra dirigida a la población de repartidores de las diferentes aplicaciones. Para ello, se elaboró dos cuestionarios que fueron validados primeramente por el equipo investigador de SEPRODES-FES-CICOM y que luego se probó con la población pertinente, choferes Uber y repartidores, con la finalidad de contar con instrumentos depurados y entendibles por la población a encuestar.

Pese a que no hay un marco muestral definido por la confiabilidad de esta información por parte de las empresas implicadas, en un principio se estimó en 21 mil, según declaraciones de la empresa a medios informativos. Asimismo, ya que no hay cifras sobre plataformas de reparto, se partió del supuesto de 1500, ambas estimaciones anteriores a la pandemia. No obstante, debido a las restricciones sanitarias por causa de la pandemia del COVID-19, no fue posible llevar a cabo el trabajo de campo para el levantamiento de la información, por lo que se procedió a una aplicación virtual, entre

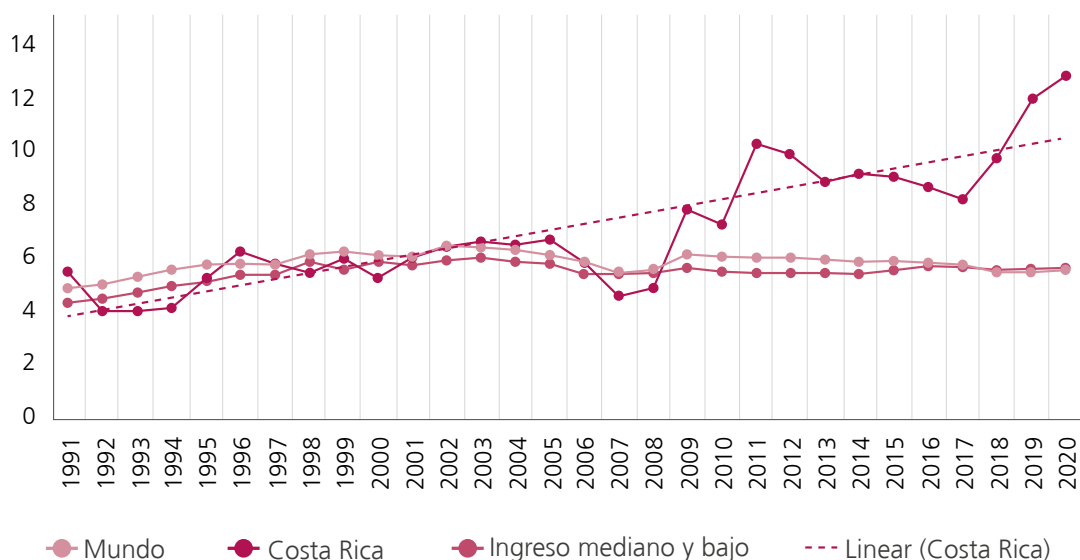
julio y setiembre del 2020, lo que limitó enormemente el logro de la muestra establecida, pero cuyos alcances permiten hablar de rasgos propios de la población encuestada, con un total de 103 respuestas para Uber y 34 para aplicaciones de reparto.

Con el fin de analizar las condiciones laborales de los choferes -o "socios"- de Uber se hace una comparación con las condiciones laborales de trabajadores que son empleados en el mercado formal.

2.1 LAS PLATAFORMAS COMO FUENTE DE TRABAJO

Costa Rica enfrenta serios problemas en la generación de empleo, ya desde el 2007 se registra una tendencia al crecimiento de los niveles de desocupación, con valores por encima de los promedios mundiales o de países con ingreso mediano y bajo desde 2009, como se muestra en la Figura 1.

Figura 1
Evolución del desempleo en Costa Rica, países de ingreso mediano y bajo, y en el mundo en general, 1991-2020. (Valores porcentuales)



Fuente: elaboración por parte de Equipo de investigación en trabajo y plataformas del Programa Sectores Productivos y Desarrollo- ESEUNA, con base en Banco Mundial (2020)

Ahora bien, entre algunos antecedentes se pueden señalar el estancamiento de los sectores productivos, la destrucción de empleo por la implementación de nuevas tecnologías y la baja calificación de una gran parte de la población han dificultado una reconversión en el desempleo. Por ello, la informalidad laboral del país se explica principalmente por la insuficiencia de fuentes de empleo, por lo que las personas asumen por su propia cuenta la realización del trabajo, ampliando el sector emprendedor del país.

Bajo este contexto, se han insertado las plataformas digitales convirtiéndose en una fuente de trabajo para miles de personas. De allí que la facilidad de inscripción, los pocos requisitos de entrada y una demanda creciente de los servicios ofertados han sido la combinación perfecta para que la ocupación en estas actividades haya ido incrementando hasta llegar a unas 28 mil personas registradas como choferes de Uber. En lo que respecta a las aplicaciones de reparto, las barreras de entrada son aún más sencillas, puesto que no es necesario disponer de un automóvil, sino que con la tenencia de un bicicleta o motocicleta basta, por lo que también se ha convertido en una gran oportunidad de empleo para poblaciones jóvenes de baja calificación, pero sobre todo para personas desempleadas que ejercen la actividad para paliar sus necesidades de ingreso.

2.2 ROL DE LAS PLATAFORMAS DURANTE LA PANDEMIA

Durante la pandemia, el rol de las plataformas digitales se ha intensificado, pues ante el riesgo de contagio y tras el confinamiento recomendado e impulsado mediante restricciones sanitarias las aplicaciones se han convertido en una gran herramienta para que las personas puedan satisfacer sus necesidades de consumo.

Por tanto, es preciso reconocer que gracias a esta forma de trabajo ha sido posible que millones de personas puedan permanecer en sus casas en Latinoamérica, y en el mundo entero.

Por lo que el avance tecnológico ha sido de gran provecho en estos momentos de crisis, e incluso, significan la expansión y ampliación de ventas de grandes cadenas de restaurantes, como es el caso de McDonald's, pues ha registrado 120% de crecimiento en sus ventas gracias a las aplicaciones de reparto, y aunque no se contabilice, también para otros establecimientos se ha convertido en el medio de entrega de sus productos.

2.3 LA PROFUNDIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE EN LAS ÁREAS URBANAS Y RURALES

Es importante señalar que la utilización de las plataformas se concentra en el Gran Área Metropolitana del país y en cantones circunvecinos, mientras que en las zonas periféricas alejadas de la capital lo que se denota es una emulación de estas actividades, pues se han intensificado los servicios de reparto mediados por WhatsApp o llamadas telefónicas. De manera

que se ha desarrollado un proceso de Uberización de la economía, el cual permite el trabajo a miles de personas en el país, ya que a pesar de que no se encuentran mediados por una aplicación diseñada para ello, se ofrece condiciones similares de empleo. Conviene tener presente que esta es un área a explorar en futuras investigaciones.

2.4 LA ESTABILIDAD DEL EMPLEO

Un pilar fundamental de la calidad del empleo es la estabilidad, esto es, la posibilidad de permanencia en la actividad a largo plazo, lo cual garantizaría cobertura de seguridad social, aporte a una pensión y otras garantías asociadas para la persona trabajadora y sus familias. De acuerdo con la información obtenida mediante las encuestas aplicadas, se encontró que, para el caso de las plataformas de reparto, antes de la pandemia la mayoría consideraba que podrían realizar esta actividad laboral durante mucho tiempo; sin embargo, tras la pandemia se denota un cambio de parecer en la mayoría. Con respecto a los choferes Uber, antes de las medidas de restricción sanitaria por COVID-19, el 61% consideraba que era una actividad que podían realizar por mucho tiempo, posteriormente, la mitad de esas personas cambió de parecer. De manera que, solo el 36% de las personas encuestadas consideran que podrían seguir durante mucho tiempo en la aplicación.

2.5 CUMPLIMIENTO DE DERECHOS

2.5.1 Salarios mínimos

Las posibilidades producidas por un empleo dependen en gran medida de los ingresos que las personas trabajadoras devengan de estas, por ello, para garantizar un nivel de vida que por lo menos cubra las necesidades más básicas de la población se establece el salario mínimo que se ajusta cada semestre. En lo que respecta al caso de choferes de carro liviano, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha fijado ₡11549,15 colones por jornada ordinaria de 8 horas, que equivale a ₡1440 por hora.

En relación con lo anterior, la información reportada por choferes Uber indica que el salario percibido promedio mensual es de ₡224 849,40, para un promedio de 9 horas trabajadas por día durante 6 días a la semana, lo cual resulta en un salario percibido por hora de ₡1040,96. Eso indica un incumplimiento de lo establecido como mínimo para este tipo de trabajadores, lo cual se agrava si se considera que el 88% de quienes respondieron indican que este trabajo es su principal fuente de ingreso.

Con respecto a las personas repartidoras que respondieron a la encuesta, estas indican laborar en promedio 5,3 días a la semana, por unas 7,3 horas diarias, y obtienen un salario en promedio de ₡183 571,4 por mes, lo que significa ₡1186,2 por hora, cuando el mínimo establecido por es de ₡1327,57. Lo anterior refleja que se trata de una actividad laboral de ingresos insuficientes para choferes y repartidores, lo cual denota cierta precariedad para estas personas, al igual que para quienes dependen de su ingreso que en promedio son 3 personas.

2.5.2 Subempleo y horarios

El subempleo es una condición en la que la persona trabajadora desea trabajar más horas de las que está laborando, se refiere a actividades inestables que no son capaces de generar una jornada adecuada a sus empleados. En este sentido, de acuerdo con la información obtenida, en la temporada ordinaria los choferes Uber indican que el 65% desearía trabajar más horas, en temporada de baja demanda el 53%, y en alta demanda el 73%, esto refleja que en los momentos en que hay una gran demanda del servicio, los choferes desearían dedicar más horas, pues son épocas de grandes ingresos. En cuanto a los horarios, el 42% indica trabajar en horario diurno (6:00 a.m. a 10:00 p.m.) y un 35% en un horario mixto (diurno-nocturno), el 9% después de su otro trabajo y el 4% en un horario nocturno (10:00 p.m. a 6:00 a.m.).

2.5.3 Protección social

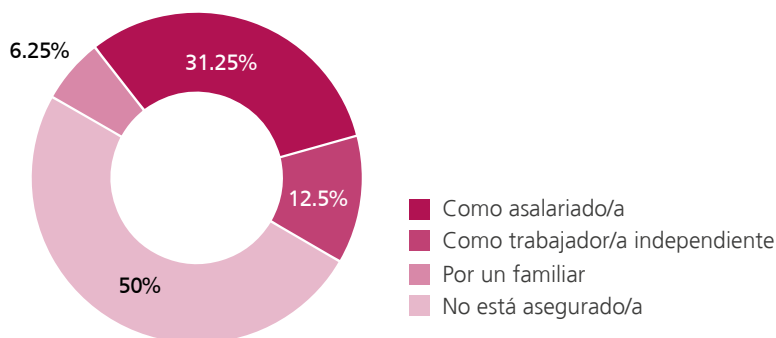
2.5.3.1 Aseguramiento

De acuerdo con la información obtenida en las encuestas aplicadas, existen graves problemas con el tema del aseguramiento para la población inserta en las plataformas digitales, pues solo el 12,5% dice pertenecer al régimen de “trabajo independiente” que en todo caso es el que corresponde. Sin embargo, dada la ausencia de reglamentación de las actividades realizadas, la población encuestada se encuentra al margen de las cotizaciones a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

De acuerdo con la Figura 2, si se toma en cuenta la población asegurada, el nivel de informalidad de esta población es de 87,5%, pues es el porcentaje de quienes no tienen una cobertura de seguro derivado de su empleo.

Figura 2

Costa Rica: distribución de choferes Uber encuestados, según tipo de aseguramiento, 2020. (Valores porcentuales)



Fuente: elaboración por parte de Equipo de investigación en trabajo y plataformas del Programa Sectores Productivos y Desarrollo- ESEUNA, con base en Encuesta a conductores Uber, 2020.

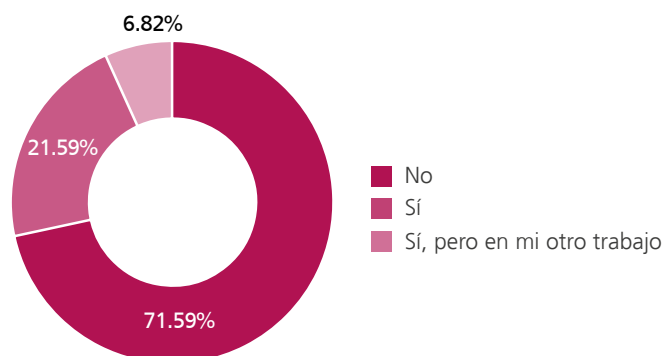
2.5.3.2 Pensiones

Las cotizaciones para una pensión son un elemento de seguridad social futura para las personas trabajadoras, por ello, es fundamental que al ingresar a laborar se inicie con estos aportes, de manera que la persona construya, junto al aporte patronal, un ahorro que le resguarde en su vejez, para que así

pueda gozar de un período sin tener necesidad de trabajar para mantenerse. No obstante, este es un aspecto deficiente en la calidad de empleo de las personas trabajadoras de plataformas, a continuación la Figura 3 recoge los resultados para los choferes Uber.

Figura 3

Costa Rica: distribución de choferes Uber, según tipo de cotización a pensiones, 2020. (Valores porcentuales)



Fuente: elaboración por parte de Equipo de investigación en trabajo y plataformas del Programa Sectores Productivos y Desarrollo- ESEUNA, con base en Encuesta a conductores Uber, 2020.

Como se muestra, el 71,5% de las personas conductoras de Uber no cotizan para una futura pensión, esto se suma a los graves problemas de sostenibilidad que enfrenta el sistema de pensiones costarricense, y es muestra elocuente de los problemas que acarrea la informalidad y que no son solo vividos por la persona que trabaja en esa condición, sino también para un sistema solidario como el del país, que se alimenta de los aportes patronales y de quienes trabajan.

2.5.3.3 Cobertura ante robos o accidentes

Los servicios de transporte, en general, se exponen a grandes riesgos por accidentes en carretera o robos. En ese aspecto, las personas trabajadoras de plataformas no se encuentran exentas de estas situaciones, por ello, una cobertura patronal que les garantice asistencia y resguardo en caso de que sucedan es elemental. Hasta el momento, las plataformas digitales en el país no ofrecen un aporte con respecto al aseguramiento de aquellas personas que laboran a través de sus plataformas, lo que recarga al sistema de salud con población que no está aportando al régimen. Pero no solo eso, sino que las personas que sufren algún accidente no tienen nada que les ampare en su tiempo de recuperación, pues la figura de incapacidad no existe en estas plataformas.

De acuerdo con la información de las páginas web de estas aplicaciones, se encontró que Glovo ofrece una póliza a repartidores que les cubre mientras realizan sus entregas, y Uber Eats indica que ha adaptado la aplicación para permitir llamadas de emergencia en caso de que la persona esté en peligro. Por supuesto, esto es un avance, pero es aún insuficiente, máxime cuando las personas encuestadas que han sufrido accidentes indican no haber recibido ayuda alguna

por parte de la plataforma en la que trabajan. Por otro lado, en promedio, de las personas conductoras Uber dependen 3 personas, un promedio simple indicaría que dados la cifra de 28 mil inscritos en la plataforma hay alrededor de 84 mil personas dependientes de esta actividad. De manera que si estas personas sufren algún accidente impactará en una afectación familiar importante que debe preverse.

2.3.4 Actividades flexibles y derechos incumplidos

La flexibilidad del empleo que tiene lugar a partir de las plataformas digitales no contempla al trabajo como una labor realizada por personas, sino como el medio para llevar a cabo una actividad lucrativa; dicho de otra manera, son servicios realizados sin ninguna responsabilidad patronal por las consecuencias de la labor. Esta situación debería corregirse en aras del bienestar de la población y el resguardo de la dignidad de las personas trabajadoras de este sector.

En resumen, los choferes de Uber trabajan en una situación de informalidad que genera altos costos para la sociedad y el sistema solidario de seguridad social del país, al mismo tiempo implica bajos ingresos y alta vulnerabilidad para los conductores. Mientras que la plataforma asuma poca responsabilidad para sus "socios", el modelo aplicado garantiza altas ganancias para la plataforma.

La siguiente sección aplica la metodología lingüística de análisis de discurso para entender cómo Uber logra atraer a "socios" o choferes.

3

LAS NARRATIVAS DE UBER EN COSTA RICA

POR LARISSA TRISTÁN JIMÉNEZ

Un análisis de las estrategias discursivas de Uber para Costa Rica (<https://www.uber.com/cr/es/>) permite entender la construcción del modelo de negocio de la empresa.

3.1 SOBRE EL ANÁLISIS CRÍTICO DEL DISCURSO

El estudio del discurso brinda la posibilidad de analizar la realidad social a través del lenguaje; lo anterior implica que se aborda un fenómeno social desde una pregunta no lingüística con el fin de darle una respuesta parcialmente lingüística (Oteiza y Pinuer, p. 210). En el marco de este estudio, el fenómeno social estudiado es el trabajo mediado por plataformas digitales, en concreto Uber-Costa Rica y el discurso que dicha empresa difunde en su página web con el fin de reclutar a personas trabajadoras.

El análisis del discurso es una forma de análisis textual basado en una amplia variedad de categorías (Bergström et.al, 2017), de manera que, para efectos de esta investigación, fueron aplicadas tres categorías de análisis específicas a saber: la macroestructura semántica, la transitividad y el estudio de las estrategias discursivas.

La macroestructura semántica (MS) se refiere al resumen temático que da coherencia semántica a un discurso (van Dijk, 2009), en este caso, el discurso que difunde Uber a través de su página web. De ahí que, la MS fue derivada mediante un análisis de contenido que permitió identificar patrones y significados, es decir, qué se dijo en el corpus analizado sobre Uber y su relación con las personas trabajadoras, tanto potenciales como reales. Desde un punto de vista cognitivo, el estudio de la MS es relevante porque agrupa los contenidos que, con mayor probabilidad, recordarán las personas (Rubio-Carbonero, 2010).

Ahora bien, dado que el análisis de contenido no permite dar cuenta de la forma en la que se realizan discursivamente los temas del discurso, se aplicó también un análisis discursivo a través del estudio de la transitividad y del análisis de las estrategias discursivas. Por su parte, la transitividad describe las elecciones gramaticales que emplea el emisor de un discurso para representar un evento, situación o proceso (Bergström et.al, 2017). Esta categoría también alude a las acciones asignadas a los actores, es decir, quién actúa y quién recibe las

consecuencias de los hechos representados en el discurso (Mohd Muzhafar Idrus et al., 2014).

Desde la perspectiva del análisis crítico del discurso, lo anterior es relevante, ya que se asume que el autor/a de un texto cuenta con diversas opciones para asignar los roles temáticos; es decir, las funciones que puede ejercer un actor en el discurso: agente, paciente, etc. (Fillmore, Shibatani & Thompson, 1995). Por lo tanto, son relevantes tanto el estudio de las elecciones que se hagan en el texto para representar a los participantes, así como los procesos y las circunstancias que les relacionan, puesto que al ser flexibles y abiertas a la variación, podrían ser reflejo de una cuestión ideológica (Simpson, 1993, p. 88).

Por otro lado, la estrategia es definida como un conjunto de prácticas discursivas, relativamente intencionales, que se aplican para alcanzar un objetivo social, político, psicológico o lingüístico particular (Reisigl y Wodak, 2009; 94). En el caso específico de este estudio, fueron detectadas tres tipos de estrategias: estrategias argumentativas (topoi), estrategias retóricas (neologismos y metáforas) e implicaturas. Por su parte, los topoi se definen como enunciados argumentativos que representan una creencia socialmente compartida y legitimada sobre un tema social en particular (van Dijk, 2000, p. 25). En este caso, se ligan con una serie de topoi propios del discurso neoliberal.

En cuanto al neologismo, se trata de una palabra usada o creada a partir de una ya existente o de la combinación de palabras a las que se les asigna un sentido distinto y, por supuesto, novedoso (Richardson, 2007, p. 69). En ocasiones los neologismos operan como metáforas activas, es decir, construcciones lingüísticas conscientes que surgen de la creatividad e imaginación del hablante, con el fin de presentar como idénticos o similares dos términos distintos (Bergström et.al, 2017, Lázaro, 1990).

Por lo que el estudio de las metáforas permite comprender cuáles visiones se transmiten sobre un tema o fenómeno y poseen un gran valor cognitivo al organizar los sistemas conceptuales que permiten la comprensión del mundo (Lakoff y Jhonson, 1980). Desde la perspectiva del análisis crítico del discurso, el análisis metafórico se justifica en el tanto que el uso de metáforas realiza ciertas cosas ocultando otras, lo cual

puede también ser una forma de perpetuar o naturalizar relaciones laborales en las que se naturalizan o se invisibilizan dinámicas de explotación.

3.2 RECOLECCIÓN DEL CORPUS

En relación con la recolección del corpus es importante señalar que la página web de Uber <https://www.uber.com/cr/es/> fue revisada en sus versiones del 2018 y del 2020. Por lo que se puede señalar que Uber cambió su logo a finales del 2018 y modificó su resto de la línea gráfica, junto a su página web, en el 2019. Ahora bien, se aplicó un análisis de contenido y un análisis multimodal (texto e imagen) a un corpus integrado por 105 unidades de análisis. Cada unidad de análisis proviene de una página de la web completa. En la página web del 2018, por ejemplo, existen las siguientes páginas: Página Inicial, Página Conduce, Página de App, Página Recompensas, Página Requisitos, Página Seguridad, Página Sign Up y Página Vehículos. Por lo que cada unidad de análisis representa un pantallazo o captura de pantalla de una página determinada; a su vez, cada página está compuesta por una serie de pantallazos, de forma que cada código, como 'PA-02_2018', corresponde a la segunda captura de pantalla de la página de App de la Web del 2018.

3.3 RESULTADOS

3.3.1 Los temas del discurso

El discurso de Uber se articula a partir de 4 grandes temas: (1) la tecnología, (2) el mercado, (3) el emprendedurismo y (4) la realización personal. De acuerdo con el (1) **tema de la tecnología** resalta las ventajas de usar la aplicación y de los avances que la tecnología de Uber aporta para conducir por la ciudad, así como las oportunidades que ofrece para captar "clientes". A partir de ello, se puede evidenciar que la realización discursiva de este tema se logra a través de estrategias referenciales en las que Uber es presentado como una herramienta capaz de resolver los problemas que implica transitar por la ciudad ("bastión tecnológico"): PF-02_2020: "Conocé la app de Socio Colaborador. Ser dueño de tu destino es tan sencillo como seguir el GPS."

Igualmente, Uber es tecnología y utiliza la tecnología para resolver los problemas de las ciudades. Esta tecnología, en especial su algoritmo, se vuelven casi mágicos; mediante la sinécdoque "oprima un botón" se sintetiza todo el proceso de trabajo, comando algorítmico y tiempo que se necesita para solicitar el servicio de Uber:

- PR-04_2018: *Requisitos para vehículos en San José. En Uber queremos que todos los costarricenses tengan transporte seguro, confiable y de calidad con sólo oprimir un botón en su teléfono.*

De esta forma, el uso de la aplicación se presenta desde un tono lúdico al crear un símil con un videojuego. Por otro lado, a partir de un punto de vista pragmático, esto evidencia la función perlocutiva del emisor según la cual se prescriben

instrucciones de uso de la aplicación como si se tratase de un videojuego:

- PC-06_2020: *Funciones de seguridad. Compartile a tus contactos tu ubicación en tiempo real. Recibí ayuda con tan sólo apretar un botón. La tecnología nos ayuda a viajar más tranquilos.*
- PA-05_2020: *"Confía en la app. Incluso cuando no tengas conexión a la red"*

La realización discursiva del (2) **tema del mercado**, se da mediante el uso de un léxico sencillo y accesible, como por ejemplo: "oferta", "demanda" y "ganancias": PF-11_2020: "¿Cómo encuentro las zonas con mayor demanda? La app de Uber te ayuda a generar ganancias en tiempo real. Identificá con la app los lugares y horarios con mayor demanda, las mejores rutas y da seguimiento a tus ganancias." Asimismo, se emplean metáforas activas y de orientación, tal y como puede verse en el siguiente ejemplo (el destacado es nuestro): PF-05_2020: "**Navega hacia mejores ganancias. Generará ganancias más fácilmente con la app de Uber. Generará ganancias adicionales. Genera más ganancias en lugares con alta demanda** (2do párrafo)".

Dicha metáfora asocia, mediante el verbo navegar, un aumento en relación directa con la prosperidad, creando así una cadena semántica con el tercer tema detectado a tomar en cuenta: (3) **el tema del emprendedurismo**, el cual se articula mediante una serie de estrategias retóricas, como la metáfora de "sé tu propio jefe", la cual va dirigida a las personas con el objetivo de persuadirlos a que formen parte de la organización. De modo que al ser una metáfora estructural, es decir aquella en la que un concepto está estructurado a partir otro (Lakoff y Jhonson, 1980), el sujeto se articula a partir del rol de jefe, con las promesas sociales que ello conlleva (control del tiempo, libertad de horario, autonomía) tal y como se observa en el siguiente ejemplo:

- PC-02_2018: *"Administra tus horarios. Con Uber manejas tus propios horarios. Sos libre de manejar en el momento que querás sin que nada interfiera en los momentos importantes de tu vida [sic]" (Párrafo 1)*

Esta metáfora se complementa con otras de índole orientacional (Lakoff y Jhonson, 1980), dirigidas tanto a las personas usuarias de Uber (por ejemplo, "te acompañamos en el viaje") como a las personas que trabajan como choferes ("Navega hacia mejores ganancias"). También, el tema del emprendedurismo se realiza a través de ciertas estrategias discursivas referenciales, por ejemplo, el eufemismo "socios-colaboradores", el cual se emplea para designar la relación entre Uber y las personas conductoras en términos aparentemente simétricos. Pues bien, tanto la palabra "socio" como "colaborador" poseen connotaciones de igualdad que, a su vez, le permiten transmitir a la empresa su propuesta en materia laboral, la cual queda plasmada mediante el uso de la proposición "con" en lugar de "para": "Trabaja con Uber, no para Uber". Por consiguiente, la elección de la proposición "con" borra la jerarquía vertical propia de los empleos tradicionales. Del mismo modo, los beneficios del emprendedurismo impli-

cados en el discurso se asocian con el cuarto tema identificado: (4) la realización personal. Esto se difunde al proponerle a la persona la posibilidad de ser su propio jefe como consecuencia de poder controlar su tiempo y, como resultado, sus ganancias. Para ello, se parte del topos que plantea “a mayor tiempo trabajado mayores serán las ganancias”, tal y como puede verse en el siguiente ejemplo:

- PRe-01_2020: *“Gana dinero cuando y donde quieras. Conduce cuando y donde quieras. Y elige cómo y cuánto quieres que te paguemos.”* (Párrafo 1); *“Establece tu propio horario. Conduce sólo cuando te vaya bien. Sin jefes ni oficinas. Con Uber, podrás empezar y dejar de conducir cuando quieras, porque, con la app de Uber tú mandas.”* (Párrafo 2)

Aunado a esto último, a pesar de que se propone que la persona asuma el papel de ser su propio jefe, el tema de la realización personal se representa también mediante el topos de que ser chofer de Uber es un complemento de la identidad, el medio para alcanzar un fin (por ejemplo, financiar la carrera universitaria, suplementar los ingresos familiares, etc.).

3.3.2 La transitividad

En la propuesta discursiva que hace Uber a través de sus redes, las personas socio-colaboradoras son representadas de forma homogénea, en otras palabras, por la vía de la generalización. De acuerdo con van Leeuwen (1996), el proceso de generalización ocurre cuando los actores sociales aparecen en el discurso como integrantes de una clase, en lugar de hacerlo como agentes individuales.

Sin embargo, la generalización de los socios colaboradores se contradice con la propuesta gráfica de la página, pues en ella aparece personas de distintos grupos sociales (afrodescendientes, mujeres, personas adultas mayores, etc.). De acuerdo con el discurso, ellos son un reflejo de la llamada “Comunidad Uberinclusiva”. Esta divergencia, a nivel de las relaciones intersemióticas que constituyen el fenómeno multimodal de la publicidad de Uber, podría reflejar más un reacomodo discursivo que una práctica real, pues como se abordará más adelante, la mayoría de personas que trabajan como choferes de Uber son hombres.

Igualmente, otra forma de representación de los actores sociales utilizada en la página web de Uber es la funcionalización de las personas socias conductoras, en tanto su valor está dado a partir de la actividad que realizan: conducir. Por ejemplo, en la sección de recompensas de la página web del 2018 Uber asegura: “entre más viajes completés, más te consentiremos”, promoviendo la consecución de la mayor cantidad de viajes posibles. Otro ejemplo puede percibirse en las opciones de seguridad: “Uber se compromete a mantenerte seguro mientras conduzcas” (PS-01), en donde el ‘mientras’ condiciona la seguridad que puede otorgar Uber reduciéndose al periodo en el que se conduce mediante la aplicación. Del mismo modo, otras formas de representación mediante la vía de la funcionalización puede verse en la clasificación

que aparece en la página Web de Uber sobre los actores aludidos en el discurso: “personas socias conductoras”, “personas socias repartidoras” o “personas socias de flota”. Por su parte, Uber se plantea siempre como un actor con gran capacidad de incidir en el devenir de las ciudades, tal y como queda ilustrado a continuación: (PI-03_2020). *“Ciudadanía global. Lee sobre nuestro compromiso para tener un impacto positivo en las ciudades donde operamos”*. En este caso, se muestra a Uber como un agente que puede tener un ‘impacto positivo’ y a las ciudades como beneficiarias de su servicio. De esa forma, Uber es referenciado como un actor que beneficia tanto a las personas-socio-conductoras como a las ciudades en donde opera.

En la siguiente ejemplificación, se puede apreciar la manera en la que Uber desempeña dos tipos de acciones en el discurso: las que ejecuta como empresa (representadas por el verbo “estar” conjugado en primera persona del plural) y las que lleva a cabo a través de la aplicación (representadas mediante la nominación de la marca Uber): *“Estamos trabajando para mejorar tu calidad de vida, reconocer tu esfuerzo y hacer que tu experiencia conduciendo con Uber sea algo que disfrutés cada vez más.”* (PRa-02_2018). De ese modo, Uber en tanto empresa, es suprimido del discurso y su presencia se intuye a partir de la aplicación tecnológica.

Asimismo, en varias partes de la página web se presenta el carácter benéfico y altruista de Uber, mientras que las personas socias conductoras son receptoras pasivas de esos grandes beneficios. Por lo tanto, la transitividad cambia cuando las personas socias conductoras se convierten en actores principales de la narrativa, porque pasan a ser seres “emprendedores”. A continuación, se ilustra este supuesto: *“Conduce cuando tú quieras”* (PRe-01_2020), *“Tú decides cuándo y qué tan seguido conducir”* (PF-05_2020), *“Vos estás al volante”* (PC-05_2018), estos son algunos ejemplos de la manera en la que a las personas socias conductoras se les otorga un rol protagónico, en el que son “independientes” de tomar sus decisiones laborales y personales. Cabe destacar, que esa independencia siempre está condicionada por 2 elementos: su función, que es conducir, así como también a la compañía, Uber.

Ligado a esto último, las “historias de vida” presentes en la página web, principalmente en la del 2018, le otorgan un papel preponderante a Uber como el “dador” de esa independencia. Entre ellas se puede encontrar el caso de Jenny de Los Ángeles, quien “dice” de forma literal en PI-07_2018: *“Uber me da la libertad creativa para hornear pasteles y conducir el resto del tiempo”*. Como se evidencia Uber es el actor que otorga la libertad, la socia conductora Jenny es la beneficiaria. En otra historia de vida Liz cuenta que: *“Mi meta y sueño siempre ha sido ser independiente, ser emprendedora. Uber llegó en el momento perfecto”* (PC-06_2018). Uber otorga libertad, las personas socias conductoras se benefician, pero siempre y cuando estén conduciendo.

3.3.3 Las estrategias discursivas

La relación semántica que se establece entre Uber y las personas se articula a través de una serie de estrategias discursi-

vas. En primer término, fue posible detectar estrategias de intensificación empleadas con el objetivo de enfatizar los beneficios de trabajar como chofer. Esto queda ilustrado en el siguiente ejemplo en el cual destaca en negrita la estrategia de intensificación: PI-03_2018: *“Presentamos la nueva app para Socios Conductores. La nueva app para Socios Conductores te ayuda a generar ganancias de una manera más inteligente con información en tiempo real.”*

Como se observa, mediante la frase “más inteligente” se establece una comparación de superioridad implícita entre Uber y otras formas de prestación de servicios de transporte (i.e taxis). De igual manera, el uso del adjetivo “inteligente” alude también al discurso tecnológico en función de ciertos artefactos a los cuales se les atribuye la capacidad de responder al entorno sin que sea necesaria la intervención humana, por tanto, se refuerza así la apología tecnológica que lleva a cabo la plataforma.

Del mismo modo, los beneficios tecnológicos de la aplicación son explicados mediante estrategias retóricas, concretamente, metáforas. En el ejemplo PA-01_2020: *“Presentamos la nueva app para Socios Conductores, tu otra mano derecha al volante...”* se utiliza una metáfora inactiva (mano derecha) para construir una metáfora activa; según la cual la aplicación funciona como un asistente o colaborador, transfiriendo así

el significado cultural que se le atribuye a la metáfora de “mano derecha” al dominio tecnológico de la aplicación. Por último, fue posible detectar una estrategia de implicatura basada en el topos propio del discurso neoliberal, según el cual postula que a mayor trabajo-mayores ganancias, además de contar con el imperativo cultural del esfuerzo como vía para alcanzar la prosperidad.

Por tanto, se puede afirmar que las elecciones discursivas naturalizan e invisibilizan dinámicas laborales tradicionales que no son consecuentes con la forma en la que, en la práctica, se desarrolla la relación entre Uber y las personas que trabajan prestando servicios de transporte a través de la aplicación. En consecuencia, el discurso de Uber se presenta como parte de la llamada “economía colaborativa”, pero en la práctica reproduce premisas y prácticas propias del modelo económico capitalista tradicional.

Si así se presenta el discurso oficial de la plataforma, en la siguiente sección se explora cómo lo perciben los “emprendedores”, “personas socias conductoras” o -en otras palabras- los choferes que trabajan para Uber, a partir de entrevistas a 15 conductores aplicadas entre junio y julio del año 2020 que sirven como base para un análisis de la percepción del trabajo con o para la plataforma.

4

VULNERABILIDAD E INCERTIDUMBRE EN EL TRABAJO PARA UBER

POR IGNACIO SILES GONZÁLEZ

Las secciones anteriores discutieron la manera en la que Uber se presenta a potenciales conductores y las características generales de esas personas conductoras. Como complemento, este apartado provee una mirada más específica a las percepciones que tienen las personas conductoras respecto de su vínculo laboral con Uber, lo cual se desarrolla a partir de encuestas aplicadas a conductores de la plataforma. Ahora bien, es de suma relevancia subrayar que a diferencia de lo que propone la plataforma (una forma de trabajo con Uber), como se detalló en la primera sección, quienes conducen consideran que trabajan para la plataforma. De ahí que este acercamiento permite profundizar en las condiciones de vulnerabilidad e incertidumbre que tienden a caracterizar esta forma de trabajo a través de información recolectada a partir de 15 entrevistas que se aplicaron entre junio y julio del 2020.

4.1 UBER COMO TRABAJO “TRANSITORIO”

El vínculo laboral entre Uber y las personas entrevistadas pueden definirse como una forma de trabajo “transitorio”. En primera instancia, esta noción evoca el sentido de traslado que implica conducir vehículos en lugares específicos (esto es “navegar” el tránsito de la ciudad). Más allá de este sentido, la noción de transitoriedad permite capturar dinámicas centrales en la forma en que los conductores entrevistados entienden su trabajo con Uber.

En segundo lugar, otro sentido de la noción de transitoriedad se hace evidente en las palabras de los conductores que recurrieron a Uber como un trabajo temporal, pasajero, con duración limitada. De ahí que los conductores entrevistados definieron esta probabilidad como una alternativa a la aspiración tradicional de tener un trabajo “fijo” o “estable” (como ya se describió en la sección anterior). Conducir para Uber es visto como el trabajo del “mientras tanto”, es decir, que se realiza hasta que se cumpla un objetivo concreto. A menudo, este objetivo está relacionado con la adquisición de un bien material específico; generalmente, el más común de estos bienes para las personas entrevistadas fue un vehículo. Así, Uber se convierte en el medio y el fin a la vez: trabajar para Uber es la oportunidad de adquirir un vehículo propio que permita trabajar para Uber.

A partir de ello, destaca que las perspectivas brindadas por los entrevistados respecto de Uber son consistentes con esta noción de transitoriedad, pues al preguntarles cómo definían

a Uber, fue recurrente escuchar las expresiones “un apoyo” o “una ayudita”. Por ejemplo “Roberto”, quien tiene 39 años de edad y trabaja para Uber desde hace 2 años, lo definió como un “empujón”. Esta perspectiva sugiere que Uber funciona para retomar el impulso o el camino laboral, pero no es percibido como el objetivo último de sus pretensiones de trabajo. Asimismo, “Hugo” un conductor de 33 años de edad, afirmó:

“[Uber] es una fuente de ingreso. Esto es a lo que me dedico por diferentes circunstancias de la vida. Claramente no quisiera hacer esto el resto de mi vida, pero por el momento eso es lo que hay”.

Como se observa, las palabras de “Hugo” ilustran el sentido de inevitabilidad y de falta de oportunidades que se perciben como factores que llevan a buscar esta forma de trabajo. Además, las personas entrevistadas también advirtieron a Uber como un trabajo transitorio en la medida en que les permitía obtener dinero en momentos específicos. “Marcelo”, quien tiene 25 años de edad y 14 meses de conducir para Uber, lo explicó de la siguiente manera:

“Mae, es que diciembre es la época más buena de Uber, entonces yo la ‘agarré con todo’ [dediqué mucho tiempo y esfuerzo] y luego, en enero, hice unos viajesitos así, como que hice y como que no [de manera irregular].

Esta aseveración ejemplifica la necesidad de tener diversas fuentes de ingreso además de Uber. Esas fuentes de ingreso son también transitorias, es decir, cambian constantemente.

Finalmente, Uber es un trabajo transitorio en el sentido en que permite pasar de un estado de la vida a otro, tanto en el plano laboral como en el personal. Por ejemplo, Uber es visto como una fuente de ingreso “mientras tanto” se consigue otra que depare más ganancias económicas. De acuerdo con ello, los dos procesos más comunes de este tipo que fueron mencionados por la población entrevistada fueron la pensión y el desempleo. Vinculado a esto último, “Manuel”, un hombre de 68 años de edad y quien conduce para Uber desde hace dos años, lo explicó de la siguiente forma:

“[Uber es] un medio para ganarse la vida para aque-

llas personas que, por A o por B, los destinos, los avatares del vivir, ya no tienen posibilidades de trabajo. [Como] el caso mío, las personas mayores de edad [adultos mayores] que no tenemos pensión. [También] es un medio para agregar un mayor sustento a la familia”.

A pesar de que Uber es visto como un trabajo transitorio, los entrevistados tuvieron dificultades para precisar cuándo podrían finalizar su relación laboral con la plataforma. En otras palabras, el periodo del “mientras tanto” tiende a extenderse indefinidamente. Al igual que “Hugo” lo ejemplificó en sus palabras, varios entrevistados afirmaron que Uber no representa el trabajo al que quieren dedicarse el resto de sus vidas, pero llevan varios años en esa condición y no vislumbran una posibilidad de cambiar sus situaciones. Por tanto, la lógica de la transitoriedad sirve en buena medida para justificar las implicaciones de esta forma de trabajo. Por ello, la siguiente sección examina la forma en la que el trabajo transitorio para Uber está asociado a percepciones agobiantes de vulnerabilidad.

4.2 UNA VULNERABILIDAD GENERALIZADA

La vulnerabilidad y la incertidumbre impregnan la experiencia de trabajo para Uber prácticamente en todas sus dimensiones. Como complemento a la sección anterior, donde se discutieron las ventajas que los conductores perciben respecto de ser “su propio jefe”, las entrevistas profundizaron en las dificultades que conlleva estar en esa posición. Relacionado con esto, “Fernando”, un conductor de 56 años de edad (y con casi un año de conducir para Uber), lo resumió de manera lacónica: “Uberear” se traduce en un sentimiento constante de “estar a la deriva...”. De tal manera que los entrevistados expresaron un sentimiento de desprotección provocada por varios factores.

4.2.1 Vulnerabilidad ante Uber como compañía

Casi sin excepción, las personas entrevistadas aseguraron que un factor común de vulnerabilidad venía de su relación con Uber como compañía. Dado que la plataforma intermedia el pago a los conductores, los entrevistados manifestaron que los problemas para recibir el dinero son constantes y diversos. En primera instancia, los conductores consideraron de manera unánime que el porcentaje que Uber se adjudica por cada viaje realizado es excesivo; “es un robo”, manifestó “Manuel”. Además, los conductores también carecen de una forma de verificar si recibieron las propinas de las personas pasajeras mediante la aplicación. Bajo esa perspectiva, “Orlando” (41 años de edad y 3 de conducir para Uber) narró un incidente que despertó un sentimiento de sospecha constante hacia la compañía:

“Monté una vez a un cliente, una persona muy atenta, muy amable. Él se bajó a comprar algo y me llevó un refresco, me invitó a almorzar. Yo, por ver-

güenza, le dije que no, que yo me esperaba afuera [del restaurante]. Sin embargo, salió con algo de comida y me la dejó ahí. Al final, él iba a darme propina en efectivo, pero me dijo: ‘Te la puedo dejar en la aplicación’. [Uber] me [dio] 500 colones de propina. Cuando me volví a encontrar con ese cliente, un mes y medio después, me indicó que él me había dejado cinco mil colones de propina. ¿Cómo puedo reclamar? Con el tiempo uno se cansa...”

De manera similar, Uber delega a cada conductor la responsabilidad de verificar que los pagos por cada viaje realizado se hagan de manera exacta y puntual. En caso de que ocurra algún error, es la persona conductora quien debe presentar el reclamo y la documentación correspondiente. Según los entrevistados, los reembolsos solamente se realizan cuando el monto económico es pequeño; de lo contrario, el conductor debe resignarse a perder el dinero por viajes ya realizados. A este respecto, “Álvaro” (33 años de edad y 4 de conducir para Uber), ilustró estos problemas de la siguiente manera:

“Tuve un problema con el reintegro [de un dinero por un viaje realizado]. Al final, después de 10 correos todos me decían lo mismo [que no se reembolsaría el dinero], me cansé de seguirlo pidiendo”.

De igual manera, las citas anteriores también expresan una molestia por la manera en que la empresa exige que se formulen los reclamos de los conductores. En palabras de “Marcelo”, el sistema computacional que debe emplearse hace que todo se perciba como una comunicación “mecánica y automatizada”. En otras palabras, los conductores consideran que la intervención de la compañía para lidiar con las condiciones de trabajo de los conductores es mínima, despersonalizada, e insuficiente. De acuerdo con esto último, según “Alejandro”, un ingeniero civil de 33 años (y 3 de conducir para Uber), estas situaciones reflejan el poco valor que Uber les asigna como personas. En sus palabras:

“[Los conductores] somos un número más para la aplicación, somos muy fáciles de quitar y poner otros nuevos y listo”.

En el caso de “Mariano” (41 años de edad y 3 de conducir para Uber), él afirma que la compañía solamente interviene de manera rápida y efectiva cuando se trata de facilitar que los conductores regresen a trabajar a las calles sin interrupciones (por ejemplo, cuando un policía de tránsito les retira las placas). No obstante, en lo que se refiere al resto de las situaciones, afirmó “Fernando”: “Uber brilla por su ausencia”. Por este conjunto de factores, las personas entrevistadas manifestaron que Uber representa una forma de explotación laboral. Por lo que “Fernando” (56 años de edad) expresa:

“[Uber es] una empresa que está aprovechándose de personas que, como yo, no tenemos un trabajo fijo y que tenemos que trabajar en una plataforma como Uber para salir adelante en el día a día”.

A causa de todo lo anteriormente mencionado, se puede

evidenciar que el sentimiento de vulnerabilidad asociado al trabajo transitorio de Uber ha aumentado a lo largo del tiempo. Puesto que los entrevistados consideraron que las comunicaciones y apoyo de la compañía hacia los conductores se ha deteriorado paulatinamente. Según “Marcelo”, “de un momento a otro todo se empezó a hacer mierda, fue todo mierda”. Asimismo, las valoraciones de los conductores también demuestran que, aunque se describe como una fuente de ingreso transitoria, se tienen expectativas de Uber que son propias hacia las de un patrono.

4.2.2 Vulnerabilidad ante las personas pasajeras

Las relaciones con las personas pasajeras representan otra forma de vulnerabilidad para las y los conductores. En pocas palabras, los conductores entrevistados expresaron sentir que Uber acepta siempre las quejas de las y los pasajeros, sin darle importancia a las particularidades de cada incidente o sin conocer su versión de los hechos. Bajo ese lineamiento, “Hugo” lo expresó de la siguiente manera:

“[Uber] lo ve a uno como un número simplemente. O sea, ellos siempre están a favor del cliente. [Uno] no tiene derecho. Limítese a hacer su trabajo. Cualquier comentario, cualquier cosa que a los clientes no les guste de uno, se lo hacen saber a Uber y se corre el riesgo de ser desconectado sin una explicación racional, [te dicen que] simplemente incumpliste términos y condiciones y ¡¡adiós!!], basándose única y exclusivamente en lo que el cliente dijo. ¡Es que es terrible!”

De ese modo, los conductores entrevistados manifestaron sentirse vulnerables ante la falta de protección por parte de Uber al hacer frente a las dificultades que implica lidiar con pasajeros. De ahí que “Manuel”, el conductor que recurrió a Uber para transitar su pensión, manifestó que había considerado dejar de conducir para Uber debido a los constantes reclamos de las y los pasajeros. Como él, la mayoría de los entrevistados consideró que los pasajeros demandaban perfección de parte de los conductores sin estar siempre dispuestos a cumplir su parte del acuerdo.

En ese sentido, los efectos del poder de los y las pasajeras se expresan de manera clara en las llamadas de atención de la compañía y, de manera más intensa, en el sistema de puntaje asignado a cada conductor en función de las calificaciones otorgadas por cada pasajero tras un viaje. De acuerdo con esto “Manuel” añadió:

“Uber les daba la oportunidad de evaluar y [las personas pasajeras] se creían ‘doña toda’ [seres superiores], y entonces era muy difícil. La verdad es que continuamente lo estaban valorando a uno un poco bajo, [por cualquier] nimiedad. Varias veces [Uber] me llamaba la atención porque había calificaciones un poco bajas”.

De ese modo, los conductores entrevistados consideraron

que las calificaciones recibidas eran en gran medida arbitrarias y expresaron sentirse vulnerables ante los efectos de estas calificaciones como mecanismo de control por parte de la empresa (dado que se usan como un criterio que determina la asignación de viajes específicos a conductores).

4.2.3 Vulnerabilidad ante el estatuto legal de Uber

Es sumamente pertinente abordar que los conductores también afirmaron experimentar de manera directa la vulnerabilidad ocasionada por la situación legal de Uber en Costa Rica. Según los entrevistados, los momentos de mayor tensión se manifestaron en encuentros con policías de tránsito, quienes tienen la potestad de retirar las placas de sus vehículos. Igualmente, la situación de Uber en el país también tiene implicaciones para las condiciones de salud de las personas conductoras. Por ejemplo, “Álvaro” (33 años) narró un incidente que revela claramente estas implicaciones:

“Yo traté de asegurarme, legalmente, con la actividad que hago [conducir para Uber]. Lo que me dijeron es que no se podía porque la actividad es ilegal. El muchacho me lo dijo así: ‘Mae, es como si viniera alguien que está vendiendo droga en la esquina y se quiera venir a asegurar. Es diferente la situación, pero está trabajando bajo una ilegalidad’”.

De esta manera, los conductores experimentan esta vulnerabilidad a través de un sentimiento de ser “un delincuente”, como lo expresó “Roberto” (39 años de edad). Por esa razón, “Álvaro” consideró que una solución legal a la situación Uber en el país le permitiría “dejar de andarme escondiendo”. Sin excepción, todos los entrevistados afirmaron estar a favor de una eventual intervención estatal que permita resolver esta situación de manera estructural.

4.2.4 Vulnerabilidad mientras se conduce

Otra fuente de vulnerabilidad radica en los factores de riesgo latentes mientras se conduce. Casi sin excepción, los conductores entrevistados narraron episodios de asaltos mientras realizaban un viaje; entre estos casos se encuentra la experiencia de “Julián”, un especialista en informática de 30 años que labora para Uber desde hace 3 años por falta de trabajo en su área de especialidad, la cual es ilustrativa en ese sentido:

“Una vez hice un servicio y recogí una persona en La Uruca. Era una pareja, una muchacha y un muchacho. Entonces los llevé, íbamos hablando de camino, normalmente. Cuando llegamos al destino, el muchacho sacó una pistola y me dijo: ‘Déme el teléfono, déme la billetera y aquí no ha pasado nada’. Y yo [dije]: ‘Díay sí, aquí está el teléfono, aquí está la billetera, como puede ver, en la billetera no tengo nada, si quiere me deja los documentos’. Y me dice: ‘No, no, me lo llevo todo’. Y se lo llevó todo”.

Ahora bien, prácticamente ninguno de los entrevistados ase-

guró pagar cuotas de seguridad social voluntarias. Por esa razón, los conductores tienen pocos medios para hacer frente a los percances que surjan como resultado de su trabajo para Uber. Asimismo, los conductores deben resolver y pagar con sus propios recursos cualquier gasto derivado de su trabajo al conducir (esto incluye no sólo el combustible, sino también el mantenimiento de su vehículo y los permisos de circulación respectivos). Además, los horarios y condiciones de trabajo también presentan dificultades para alimentarse, según lo descrito por “Julián”, quien se refirió a sus hábitos alimenticios de la siguiente manera:

“Es un desorden. Uno trata de no parar [para no perder dinero], entonces ahí tal vez se encontró alguna ‘sodilla’ [restaurante pequeño] y se compra una hamburguesa o algo. Pero la alimentación es muy desordenada. Si apenas me da el chance [la oportunidad], paso y me compro una empanada, una hamburguesa y sigo. Hay días que ni almuerzo”.

4.2.5 La experiencia de la vulnerabilidad y el COVID-19

Los escenarios descritos anteriormente se materializan en el sentimiento generalizado de que el dinero recibido no corresponde al trabajo realizado. Bajo esa perspectiva, “Manuel” expresó una opinión común entre los entrevistados: “no se vive plenamente un salario con Uber, exceptuando los que somos ya viejos [o los] que ya no tenemos trabajo [y] dependemos de eso”. De igual manera, utilizando jerga típica costarricense, algunos entrevistados expresaron que trabajar para Uber era “matado”, es decir, en extremo agotador. Asimismo, varios entrevistados describieron un sentimiento de ansiedad y narraron episodios de crisis de estrés provocados por la vulnerabilidad que conlleva su trabajo para Uber.

Por tales motivos, la vulnerabilidad también se experimenta como una responsabilidad individual del conductor. Por lo que fue relativamente común escuchar a los entrevistados culparse parcialmente por su situación laboral; un ejemplo típico de esto destaca en las personas que aseguraron que su condición de vulnerabilidad era en parte un resultado de no tener vehículo propio (lo cual, en su opinión, hubiese mejorado significativamente sus ingresos y posibilidades). De ese modo, las personas integraron como una obligación el principio neoliberal de la responsabilidad individual de tener bienes materiales para garantizar su estabilidad laboral y personal.

En la actualidad, la percepción de vulnerabilidad se ha intensificado durante el contexto de pandemia por el COVID-19. Pues bien, todos los entrevistados afirmaron que sus ingresos se redujeron significativamente durante la pandemia, a tal punto que se hizo imposible cubrir sus necesidades y gastos básicos mediante el único ingreso generado al conducir para Uber. Por esa razón, algunos de ellos dejaron de conducir para Uber durante este periodo. Tomando en cuenta esto último, el sentimiento de que la intervención de Uber para resolver necesidades indispensables de las personas conduc-

toras es básica y despersonalizada permea también la evaluación de la compañía durante la pandemia.

4.3 ENTRE LA RESIGNACIÓN, EL AJUSTE Y LA RESISTENCIA

De acuerdo con la situación descrita, los conductores de Uber entrevistados recurren a una serie de estrategias para lidiar con la vulnerabilidad de su trabajo, ante la falta de posibilidades de negociar directamente con la compañía. Estas estrategias pueden apreciarse en cuatro ámbitos: la relación con las personas pasajeras, la forma de manejar los riesgos de ser detenido por un policía de tránsito, los vínculos con otros conductores, y la relación con Uber como plataforma tecnológica.

En ese sentido, una de las estrategias más comunes que emplean los conductores es aprender a interactuar con las y los pasajeros de maneras concretas para no poner en riesgo su calificación en la aplicación. Como se indicó previamente, todos los entrevistados sin excepción sabían con precisión su calificación en la plataforma. Por lo que, para evitar la vulnerabilidad que implica estar sujetos a las altas demandas de sus pasajeras y pasajeros, los conductores aseguraron saber cómo ajustar su comportamiento. En la práctica, los conductores tienden a leer las señales (no dichas de manera explícita) brindadas por cada persona pasajera sobre cuáles son sus expectativas durante el viaje, de manera que consigan ajustar su comportamiento en función de esa lectura, con la finalidad de garantizar una buena calificación.

Del mismo modo, otras estrategias se centran en aprender a manejar la relación con policías de tránsito. A ese respecto, “Roberto” describió estas estrategias con precisión:

“Si usted le demuestra miedo al tráfico, ‘se lo come vivo’ [se aprovecha de la situación]. Las veces que me han detenido, me piden la licencia [y me han dicho]: ‘Usted es Uber’. [Yo respondo]: ‘No señor, yo no soy Uber’. [Me preguntan sobre los pasajeros]: ‘¿Ellos quiénes son?’. [Yo respondo]: ‘Bueno, ella es mi tía Carmen, ella es mi tía Luisa y ella es mi prima’. [Mi] carro está el día y mi licencia está al día, quién monte yo en el carro o quién no monte, eso ya es problema mío’. Cuando ven que uno se defiende, entonces dejan de molestar. Los clientes ahora han aprendido a ayudarlo a uno también.”

Por su parte, en lo relacionado con la estrategia más recurrente para lidiar con los riesgos mientras se conduce, esta radica en mantener canales de comunicación constantes con otros conductores; por lo que aplicaciones como WhatsApp y Facebook se usan con ese propósito. De esa forma, el teléfono celular se convierte así en lo que “Celso” (30 años de edad y dos años de conducir para Uber) llamó “un walkie talkie” para intercambiar información relevante entre los conductores, tales como la presencia de un operativo de policías de tránsito o zonas con mucho congestionamiento.

Aunque los entrevistados fueron críticos con la operación de

Uber como compañía (como se discutió anteriormente), disputaron en mucho menor medida el funcionamiento de Uber como tecnología. En términos generales, los entrevistados no cuestionaron el papel de los algoritmos de Uber como “manager” o administrador que asigna los viajes (Rosenblat, 2018), sino que tendían a aceptarlo como parte natural del funcionamiento de la tecnología. Aun así, los entrevistados expresaron algunas sospechas o cierto desconocimiento de los algoritmos de Uber, pero pocas veces cuestionaron su manera de funcionar. Para ilustrar este planteamiento destaca: “uno no sabe si es cierto [lo que Uber explicó en la capacitación como conductor]. Pero con base en lo que ellos dicen, me parece que es buena, sí siento que es adecuada”, expresó “Álvaro”.

Precisamente, fue cuando los entrevistados tuvieron que valorar el funcionamiento de Uber como tecnología cuando expresaron su visión más positiva de la compañía. En general, los conductores consideraron que la aplicación contaba con numerosas “innovaciones”, como lo planteó “Mariano”, las cuales hacían posible ajustar sus posibilidades y condiciones para el trabajo transitorio de Uber. Con respecto a esto, un ejemplo que se mencionó de manera recurrente fue la posibilidad de ajustar los viajes realizados en una dirección específica. Esto hace posible que, cuando un conductor termina un trabajo distinto a Uber, puede activar la aplicación y realizar algunos viajes mientras regresa a su lugar de residencia. Asimismo, otros conductores enfatizaron que los mecanismos de vigilancia que emplea la plataforma durante cada viaje también les brinda un sentimiento de mayor seguridad.

No obstante, a pesar de la aceptación y hasta admiración que produce Uber como tecnología entre los conductores entrevistados, también hubo instancias de crítica y resistencia. El ejemplo más claro del modo en el que la plataforma despierta sospechas por parte de los conductores se evidencia en las discusiones acerca de la llamada “tarifa dinámica”. Pues la “tarifa dinámica” consiste en una modificación del precio de

los viajes en comparación con los costos típicos; de ahí que Uber ajusta esta tarifa en función de “múltiples factores”, tales como la cantidad de conductores y pasajeros en un área determinada (<https://www.uber.com/en-ZA/blog/ubers-dynamic-pricing-works/>). Como respuesta a esta situación, los entrevistados utilizaron expresiones como “un robo” para calificarla. Entre ellos “Roberto” (quien tiene 39 años y cursó hasta noveno año de colegio) aseguró:

“Yo nunca he estado de acuerdo con la ‘tarifa dinámica’, porque te quita mucha clientela. La gente misma me lo ha dicho. Y yo como usuario de Uber, no como chofer, [he visto que] muchas veces una ‘tarifa dinámica’ está igual que el precio de un taxi. Entonces en vez de llamar a un Uber, agarro [viajo en] el taxi”.

Dicho esto, se debe mencionar que las estrategias de resignación, ajuste y resistencia descritas en esta sección pocas veces desembocan en acciones colectivas que busquen cambiar el estado de las cosas. Por el contrario, los entrevistados reportaron relativamente poco interés en asociaciones de conductores que buscan organizar su acción colectiva para mejorar la presente situación laboral. Además, la naturaleza transitoria de su trabajo también limita el interés y las posibilidades de participar en estos espacios. En general, hay una tendencia a aceptar que las dinámicas de vulnerabilidad propias al trabajo transitorio con Uber son una condición cada vez más frecuente a la que debe acostumbrarse. También, una estrategia de aceptación en ese sentido es relativizar el funcionamiento de Uber al compararlo con otras compañías similares. Visto de ese modo, los conductores evaluaron a Uber de manera positiva; es decir, cuando se compara con su competencia, Uber no es tan mala opción. Los choferes tienen expectativas de Uber como un patrono, y en su diario vivir la relación que mantienen con la empresa la perciben como trabajadores de esta.

5

RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA: GOBERNANZA TECNOLÓGICA Y CALIDAD DEL EMPLEO

LA GOBERNANZA TECNOLÓGICA, LA EVOLUCIÓN INSTITUCIONAL Y EL DESENVOLVIMIENTO DEL MUNDO DEL TRABAJO

Ante cambios tan grandes en el mundo del trabajo, tal como los que la revolución de los medios digitales ha traído consigo, es preciso considerar el rol de la institucionalidad estatal para delimitar el margen de acción de esos cambios en aras del bien común. Ante esta situación, emerge la gobernanza tecnológica como una posibilidad para establecer reglas de juego atinentes con los derechos laborales de las personas, que son ante todo derechos humanos, y que además buscan mantener el equilibrio trabajo-capital.

Por esto es imprescindible reconocer la necesidad de transporte que las plataformas digitales han venido a cubrir y la posibilidad de trabajo que en la presente realidad de altos niveles de desempleo en el país se vuelve aún más valiosa. No obstante, en aras del desarrollo del país y del buen vivir de la población, se requiere no sólo de la búsqueda de fuentes de empleo, sino que este empleo debe ser de calidad, si lo que interesa es la vida de las personas trabajadoras y de la población que depende de sus ingresos.

Por ello, la gobernanza tecnológica implica reconocer que toda técnica tiene una intencionalidad, y que no es fortuita o producto del azar, sino que responde a intereses muy bien definidos (Castells, 2002). A su vez, los avances tecnológicos permiten la creación de nuevos empleos, al tiempo que destruye otros, los cuales van quedando obsoletos. Sin embargo, esto no es lo único que ocurre, sino que en medio de la tecnificación de las actividades se da una ruptura con lo que existe, por lo que las instituciones (reglas de juego establecidas hasta entonces) quedan muchas veces también obsoletas nuevas formas de trabajo quedan fuera de reglamentos y legislaciones que norman su quehacer- por lo cual, se requiere eso que Douglas North (padre del neoinstitucionalismo) llama cambio institucional. De ese modo, es ante este panorama que nos encontramos en Costa Rica, en un entorno globalizado se expande por un gran número de países en el mundo.

Ejemplos de regulación en Latinoamérica

Latinoamérica es una región heterogénea, cada país cuenta con su contexto histórico, cultural y socioeconómico que marca las decisiones en su presente. Es por esto que, al estudiar la historia de regulación de plataformas digitales como Uber, se encuentran importantes diferencias en los procesos llevados por cada país, las cuales están conectadas con su trasfondo histórico. De manera que, las batallas entre subordinados y dueños de los medios de producción se repiten hoy en día; en un ambiente desregulado, sin protecciones a la persona trabajadora, se presenta una nueva realidad facilitada por las nuevas tecnologías de la información. Ahora bien, en cuanto a los avances en regulación de esta economía colaborativa en transporte se han debido en su mayoría a las movilizaciones de grupos organizados, principalmente, integrados por el sector de taxistas, denunciando prácticas anti-competitivas y desigualdad en las condiciones de operación.

En ese sentido, se observa que los grandes cambios institucionales y regulatorios han enfrentado múltiples retos, por eso no es novedad que, en materia regulatoria, han sido Gobiernos Locales en varias ocasiones los primeros en legislar exitosamente el caso de las plataformas digitales. Con respecto a ello, es la Ciudad de México la primera en regular los servicios de Uber desde el 2015, cuando añadió una norma a su Ley de Movilidad. Con esta creó un registro de los conductores, estableció un 1.5% en impuesto sobre el valor total del viaje, un seguro obligatorio para pasajeros y prohibió el alquiler de vehículos para esta actividad. Dicho logro permitió que en 2019 se continuará el avance regulatorio con la adición de una inspección técnica al vehículo, al igual que ya se le aplicaba a los taxis, además de la prohibición de aceptar pagos en efectivo (Félix, 2019).

Asimismo, el municipio de São Paulo, Brasil es también pionero en regulación local. Puesto que en 2016 se estableció que las plataformas digitales de transporte debían contribuir un impuesto de 0.10 reales por kilómetro recorrido durante el viaje (\$0.02 USD aprox.) junto con normas de vestuario y comportamiento para los choferes. Gracias a este primer paso, el Gobierno Federal firma en 2018 la Ley 13,640 con la

cual faculta a los Gobiernos Municipales a determinar su propia regulación tributaria para estas plataformas, de forma que paguen los impuestos según el municipio de residencia de los choferes (DIPLO, 2020). Además, esta ley incluye un seguro obligatorio para los choferes y el requisito de que estos estén registrados como contribuyentes en el sistema de seguridad social. A su vez, la ciudad Rio de Janeiro insta ciertos requisitos como un curso específico que los choferes de dichas plataformas deberán aprobar, al tiempo de que no cuenten con antecedentes penales.

En Argentina, es la provincia de Mendoza la que logra dar este primer paso al clasificar a Uber y plataformas similares como empresas de transporte en 2018 por medio de la Ley 27.430. Como tal, los conductores deberán procesar un permiso especial e individual como dueños del vehículo para laborar. Por su parte, la plataforma digital debe pagar una tarifa de inscripción para operar y un 1% del valor total del viaje en impuesto.

PARTICULARIDADES A CONTEMPLAR EN EL CASO COSTARRICENSE

Es importante tener en cuenta que el sistema de protección social del país es una fortaleza enorme que permite a la población trabajadora cubierta gozar de un conjunto de garantías sociales que amplían el desarrollo de sus libertades y capacidades: educación pública, servicios de salud especializados de acceso solidario, y el resguardo de los derechos asociados al trabajo. Al mismo tiempo, los montos por seguridad social pueden ser impagables por algunas personas trabajadoras, por lo cual es preciso contemplar estas situaciones para dotar al sistema de flexibilidad sin debilitarlo, de manera que, en lugar de quedar fuera por no poder pagar, quienes trabajan tengan una opción acorde con sus posibilidades que garantice la formalidad de su empleo.

Es importante tener en cuenta que el sistema de protección social del país es una fortaleza enorme que permite a la población trabajadora cubierta gozar de un conjunto de garantías sociales que amplían el desarrollo de sus libertades y ca-

pacidades: educación pública, servicios de salud especializados de acceso solidario, y el resguardo de los derechos asociados al trabajo. Al mismo tiempo, los montos por seguridad social pueden ser impagables por algunas personas trabajadoras, por lo cual es preciso contemplar estas situaciones para dotar al sistema de flexibilidad sin debilitarlo, de manera que, en lugar de quedar fuera por no poder pagar, quienes trabajan tengan una opción acorde con sus posibilidades que garantice la formalidad de su empleo.

Las recomendaciones para la reglamentación del trabajo generado por las plataformas digitales en Costa Rica

1. **Se recomienda la regulación de las actividades de reparto y de servicios de transporte mediadas por plataformas digitales de manera que se garantice el cumplimiento de todos los derechos ligados al trabajo:** para esto, se requiere de proyectos de ley que comiencen por definir el trabajo en estas plataformas como tal y establezcan las responsabilidades de las empresas dueñas de las aplicaciones, así como las reglas a seguir para garantizar la calidad del empleo de la población que se sume a estas actividades laborales.
2. **Asimismo, se sugiere una tasa de aseguramiento acorde con los ingresos de la población trabajadora:** dadas las condiciones en las que se ejerce el trabajo en estas plataformas y que, justamente la posibilidad de horario flexible les permite a estudiantes o personas que tienen otro trabajo participar de la actividad, se vuelve necesario que la institucionalidad costarricense evolucione y se adapte a los cambios tecnológicos sin dejar de lado el resguardo de la calidad del empleo.

6

CONCLUSIONES

Como conclusiones, conviene iniciar afirmando que las plataformas digitales han tenido una muy buena inserción en el país, su demanda ha venido incrementando, y en momentos de crisis por pandemia, las aplicaciones de reparto han emergido con una gran fuerza, posibilitando a la población el permanecer en sus casas, al tiempo que han ofrecido una posibilidad de obtener recursos a la población en paro en un país con tasas de desocupación creciente.

Ahora bien, en el estudio en cuestión encontró que la calidad y las condiciones de trabajo encontradas en la población encuestada, revelan que del 88% de quienes respondieron indican que este trabajo es su principal fuente de ingreso, del cual en promedio dependen 3 personas y los ingresos se encuentran por debajo de los salarios mínimos establecidos para este servicio. Al mismo tiempo, se encuentran altos niveles de subempleo, propios de actividades inestables que no son capaces de generar una jornada adecuada a sus empleados.

Además, debido a la ausencia de reglamentación de las actividades se evidencian otros problemas en cuanto a protección social. Pues existe una alta incidencia de informalidad de esta población, de la cual el 87,5% de las personas conductoras de Uber no tienen una cobertura de seguro derivado de su empleo y se encuentran al margen de las cotizaciones a la Caja Costarricense de Seguro Social. Mientras que el 71,5% no cotiza para una futura pensión, lo cual agrava la desprotección de las y los trabajadores de la plataforma, y se suma a los graves problemas de sostenibilidad que enfrenta el sistema de pensiones costarricense. Esto último repercute en que si algún conductor/a sufre un accidente no podrá contar con nada que les ampare en su tiempo de recuperación, pues la figura de incapacidad no existe en estas plataformas.

En contraposición a lo anterior la empresa Uber utiliza en su discurso argumentos propios del discurso neoliberal alrededor de 4 grandes temas: la tecnología, al presentar la aplicación como una herramienta para navegar la ciudad con un botón; el mercado, mediante un lenguaje sencillo y amigable, como oferta, demanda y ganancias, a través de la promoción de la mayor cantidad de viajes posibles, para obtener ganancias personales; el emprendedurismo, al incentivar la narrativa de ser el propio jefe y usar referencias hacia las y los trabajadores en calidad de "socios-colaboradores", y de trabajar con Uber, y no para Uber; y finalmente, la realización perso-

nal, al reforzar la idea del esfuerzo como vía para alcanzar la prosperidad y las y los conductores como protagonistas, con una independencia que se consigue a partir de Uber.

Sumado a lo anterior, la percepción de conductores de Uber indica que lo conciben como un trabajo "transitorio", en cuanto a trabajo temporal, pasajero, con duración limitada, como una fuente de ingreso "mientras tanto" se consigue otra fuente de ingreso que depare más ganancias económicas, o mientras se transiciona de un momento de la vida a otro, como los procesos de la pensión y el desempleo. Asimismo, está muy presente una sensación de vulnerabilidad al trabajar para Uber; dicha vulnerabilidad se representa en diferentes dimensiones. Entre ellas, la vulnerabilidad ante la compañía, ya que la plataforma intermedia el pago a las y los conductores, por lo que consideran que el porcentaje que Uber se adjudica por cada viaje realizado es excesivo; además, la empresa acepta siempre las quejas de las y los pasajeros, sin darle importancia a las particularidades de cada incidente o sin conocer su versión de los hechos, también que, a pesar de que se identifican expectativas de Uber que son propias a las de un patrono, no tienen una jefatura humana con la que hablar, sino que la comunicación es mecánica y automatizada.

Por otro lado, enfrentan una vulnerabilidad mientras se conduce, ya que por una parte la situación legal de Uber les hace trabajar de cierta forma en la clandestinidad, y por otra la dinámica, horarios y condiciones de trabajo hacen que se presenten dificultades para alimentarse, tener horarios estables o descansos, y asegurar ciertas certezas básicas para el bienestar. De igual forma, se reconoce un sentimiento generalizado de que el dinero recibido no corresponde al trabajo que se realizó, y varios entrevistados describieron un sentimiento de ansiedad y narraron episodios de crisis de estrés provocados por la vulnerabilidad que conlleva su trabajo para Uber. Esta percepción de vulnerabilidad se ha intensificado durante el contexto de pandemia por el COVID-19, donde la desprotección se ha profundizado.

En síntesis, este estudio ha encontrado que a pesar de que Uber se presenta como una opción para "navegar hacia mejores ganancias" la realidad es que el ingreso promedio neto de sus trabajadoras y trabajadores es de aproximadamente 200.000 colones mensuales, y la percepción de las y los con-

ductores es que las ganancias no están acorde al esfuerzo y al trabajo que implica. Por tanto, la narrativa no coincide con el número cuantitativo de ingresos, ni experiencia cualitativa y vivencial de quienes trabajan para la plataforma.

Además, a pesar de que la empresa vende la posibilidad y la idea de que son sus propios jefes, esto no quiere decir que les vaya bien. Bajo ese precepto, las y los conductores identificaron que son sus propios jefes en el sentido en que pueden manejar su tiempo sin un horario establecido y que deben resolverlo todo por su cuenta, sin apoyo de nadie. Sin embargo, sí tienen una jefatura, en cuanto que reciben instrucciones que deben atender, están sujetos a un régimen sancionatorio, tienen requerimientos para comenzar y terminar su jornada, poseen equipo para poder hacer sus funciones (la aplicación), y la empresa genera ganancias a partir y a través de su trabajo.

Por lo tanto, existe una tensión entre el discurso de ser “el propio jefe” y la flexibilidad del horario, la inestabilidad de este trabajo y la percepción de transitoriedad. En consecuencia, la independencia y control del tiempo propio es llamativa (aunque para generar ganancias hay que invertir cantidades considerables de tiempo), y en un contexto de falta de oportunidades genera una resignación a la precariedad y la desprotección, porque permite solventar necesidades inmediatas de generación de ingresos. Dicho esto, se alude a que la

intervención de Uber para resolver necesidades indispensables de las personas conductoras parece ser básica y despersonalizada, y las personas entrevistadas mencionaron que la empresa no contempla al trabajo como una labor realizada por personas, sino como un medio para llevar a cabo una actividad lucrativa, lo cual indica el poco valor que Uber les asigna como personas.

La concepción de la relación laboral entre la empresa y los socios como trabajadores independientes / emprendedores es cuestionable. En este sentido se requiere de proyectos de ley que comiencen por definir el trabajo en estas plataformas como tal y establezcan las responsabilidades de las empresas dueñas de las aplicaciones, así como las reglas a seguir para garantizar la calidad del empleo de la población que se sume a estas ramas de actividad. Particularmente importante para la sostenibilidad es establecer una tasa de aseguramiento acorde con los ingresos de la población trabajadora. La posibilidad de horario flexible les permite a estudiantes o personas que tienen otro trabajo participar de la actividad, por lo que se vuelve necesario que la institucionalidad costarricense evolucione para dotar al sistema de flexibilidad que contemple estas situaciones sin debilitarlo, de manera que, en lugar de quedar fuera por no poder pagar, quienes trabajan tengan una opción acorde con sus posibilidades que garantice la formalidad de su empleo.

REFERENCIAS

- Boréus, K. & Bergström, G.** (2017). *Analyzing Text and Discourse: Eight Approaches for the Social Sciences*. Sage: London.
- Castells, M.** (2002). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Siglo XXII Editores.
- DIPLO.** (2020). Mapping Uber. Geneva Internet Platform. <https://dig.watch/trends/uber>
- Félix, V.** (2019). AET acuerda impuesto para taxis de app. Milenio. <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/sociedad/aet-acuerda-impuesto-para-taxis-de-app>
- Fillmore, C., Shibatani, M., & Thompson, S.** (1995). *Essays in semantics and pragmatics*. Amsterdam: J. Benjamins Pub. Co.
- Mohd Muzhafar Idrus et al.** (2014). Representing Action: Transitivity and verb processes in Malaysian and Singaporean oral proceedings over Batu Puteh Island Issue. (2014). *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 118, 180 – 183. Recuperado 29 October 2020, doi: 10.1016/j.sbspro.2014.02.024
- Lakoff, G. & Johnson, M.** (1980). *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lázaro, F.** (1990). *Diccionario de términos filológicos*. Madrid: Editorial GREDOS.
- Oteiza, T. & Pinuer, C.** (2019). El sistema de VALORACION como herramienta teórico-metodológica para el estudio social e ideológico del discurso. *Logos: Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura*, 29 (2), 207-229. DOI: 10.15443/RL2918
- Reisigl, M. & Wodak, R.** (2009). The discourse-historical approach (DHA). En: R. Wodak y M. Meyer (Eds), *Methods of Critical Discourse Analysis*, 2nd edn. London: SAGE, pp. 87–121.
- Rosenblat, A.** (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Rubio Carbonero, G.** (2010). Representación social de la inmigración en el discurso del Partido Popular. *Cultura, Lenguaje y Representación*, 9(9), 173-197. Recuperado a partir de <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/cdr/article/view/91>
- Richardson, J.** (2007). *Analysing newspapers*. Basingstok: Palgrave Macmillan.
- van Dijk, T. A.** (2009). *Discurso y poder*. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.
- van Leeuwen, T.** (1996). The Representation of Social Actors. En C. R. Caldas-Coulthard, M. Coulthard (Eds.), *Texts and Practices – Readings in Critical Discourse Analysis*, (pp. 32-70). New York: Routledge.

ACERCA DE LA AUTORÍA

Leonela Artavia Jiménez: Economista y Máster Scientae en Estudios Latinoamericanos con énfasis en cultura y desarrollo. Investigadora del trabajo, de la informalidad y la precariedad. Coordinadora del Programa SEPRODES y de la Cátedra de Economía Política de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional de Costa Rica.

Larissa Tristán Jiménez: Doctora en Comunicación Social (Universitat Pompeu Fabra, Barcelona). Profesora de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva e investigadora del Centro de Investigación en Comunicación de la Universidad de Costa Rica. Sus áreas de docencia e investigación son: el análisis del discurso y la comunicación urbana.

Ignacio Siles González: Doctor en Medios, Tecnología y Sociedad (Northwestern University, EE.UU.). Profesor catedrático de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva e investigador del Centro de Investigación en Comunicación (CICOM), ambos de la Universidad de Costa Rica. Su trabajo de investigación y de docencia se centra en las implicaciones sociales, políticas y culturales del uso de tecnologías como redes sociales y algoritmos.

ACERCA DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Belén Aguilar Alvarado: Bachiller en Economía. Pasante en el programa de Sectores Productivos, Competitividad y Desarrollo de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional.

Brayan Delgado Chaves: Economista y Asistente de Investigación en el Programa Sectores Productivos, Competitividad y Desarrollo de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional.

Eddson Gómez Chavarría: Estudiante de la Licenciatura en Comunicación Estratégica de la Universidad de Costa Rica, activista, y consultor en Comunicación Política y Social del Sindicato APSE de Costa Rica.

Eduardo Lara Ocampo: Estudiante de Ciencias de la Comunicación Colectiva. Ha trabajado en varios proyectos de investigación con la Universidad de Costa Rica y como diseñador digital y comunicador en el sector privado.

IMPRESIÓN

Friedrich-Ebert-Stiftung (FES)
Costa Rica
costarica@fesamericacentral.org
<https://americacentral.fes.de/>

Responsable:
Ingrid Ross
Directora del Proyecto Juventudes Progresistas

Coordinadora:
Argerie Sánchez Mena
a.sanchez@fesamericacentral.org

Edición:
Ingrid Ross

San José, diciembre, 2020

SOBRE ESTE PROYECTO

En 1965 la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES, Fundación Friedrich Ebert) abre en Costa Rica su primera oficina en la región centroamericana. El 23 de julio de 1965 se firma el Convenio de Cooperación entre el Gobierno de Alemania y el Gobierno de Costa Rica. El 1° de setiembre de 1980 se aprueba la Ley no.6454 que lo ratifica. Por más de 55 años la Fundación en Costa Rica ha desarrollado sus actividades como plataforma de diálogo, análisis político y de asesoría política. La participación de múltiples actores y el fortalecimiento de la democracia social son bases de la cooperación realizada con instituciones sociales y políticas costarricenses.

En la actualidad, la Fundación Friedrich Ebert, a través de su oficina en Costa Rica, desarrolla los dos proyectos de trabajo regional de la FES en América Central. Por un lado, El Proyecto Transformación Social Ecológica, que busca contribuir al fortalecimiento de las capacidades de gobierno democrático y social, aportar contenidos y apoyar diálogos hacia una economía social y ecológicamente sostenible, elaborar propuestas de modelos de desarrollo alternativo, y una política fiscal como instrumento de justicia social y de igualdad de género. Por otro lado, el Proyecto Juventudes Progresistas, que ofrece espacios de formación y fortalecimiento de liderazgos en las juventudes, e impulsar estos liderazgos para participar de manera más efectiva en proceso de defensa de la democracia y los Derechos Humanos.

El concepto de planificación y las actividades de la FES en red de las seis oficinas centroamericanas consiste en la coordinación, el intercambio y la articulación regional con implementación nacional.

Para más información, consulte
<https://americacentral.fes.de/>

PLATAFORMAS DIGITALES Y PRECARIZACIÓN LABORAL EN COSTA RICA

El caso de Uber y repartidores



Esta investigación analiza las condiciones laborales de conductoras y conductores de Uber en Costa Rica. Para ello, se implementaron tres métodos de recolección y análisis de datos: 1) un cuestionario a 103 personas conductoras de Uber en Costa Rica, 2) un análisis del discurso con el que Uber se presenta a la población costarricense y a las personas conductoras; así como, 3) entrevistas meticulosas a 15 conductores de Uber en el país.



Los datos provenientes del cuestionario muestran que las y los conductores lo único que pueden manejar es su horario. Puesto que la empresa decide y define las rutas, el precio, retiene los pagos, da instrucciones, aplica sanciones, y genera ganancias a partir y a través del trabajo de las y los conductores afiliados. Las ganancias de las y los trabajadores se encuentran por debajo del salario mínimo. Además, existe mucha informalidad de esta población, sin cobertura de seguro médico, cotización para una pensión, o cobertura de incapacidad en caso de un accidente. Por tal motivo, trabajar para Uber está cruzado por la desprotección y la vulnerabilidad.



Por su parte, el análisis del discurso revela que Uber se posiciona como una herramienta tecnológica innovadora, la cual ayuda a resolver los problemas de las ciudades, en la que se pueden generar ganancias siendo su propio jefe/jefa y así lograr la realización personal, mediante el esfuerzo como vía para alcanzar la prosperidad.



Las entrevistas reflejan que las personas conductoras experimentan su vínculo laboral con Uber como una forma de trabajo “transitorio”. En ese sentido, la vulnerabilidad y la incertidumbre impregnan la experiencia de trabajo con Uber en prácticamente todas sus dimensiones. Por lo tanto, los conductores de Uber entrevistados recurren a una serie de estrategias para lidiar con la vulnerabilidad de su trabajo, esto ante la falta de posibilidades de negociar directamente con la compañía.

Más información sobre el tema aquí:

<https://americacentral.fes.de/>