

Descifrando las relaciones laborales en la plataforma Uber

Mayra Selene Lamas Flores*
Irma Lorena Acosta Reveles**
DOI: 10.32870/cl.v1i28.7984

Recibido: marzo 10, 2022 Aprobado: agosto 2, 2022 Publicado: enero 1, 2023

Resumen

La automatización y uso de dispositivos digitales ha modificado y alterado la organización y modalidades del empleo, afectando a amplios sectores de la población, ya sea por la supresión de espacios de trabajo o a través de la mutación de las relaciones laborales. Por ello, el presente artículo muestra los resultados de un estudio de caso centrado en los conductores de Uber en México, interrogando sobre las particularidades de estos acuerdos laborales. Se recurrió a la revisión contractual y a entrevistas a operarios del servicio; los resultados se interpretan mediante el concepto de *trabajo no clásico* de Enrique de la Garza en diálogo con la noción neomarxista de *relaciones laborales*. Entre los principales hallazgos se encuentran una peculiar y novedosa forma de subordinación y control de la que son objeto los conductores, así como los mecanismos alienantes mediante los cuales la empresa obtiene sus ganancias.

Palabras clave: relaciones laborales, servicio de transporte, Uber, subordinación, control

Decoding labor relations on the Uber platform

Abstract

Automation and the use of digital devices have modified and altered the organization and modalities of employment, affecting large sectors of the population, either through the suppression of work spaces or through the mutation of labor relations. Therefore, this article shows the results of a case study focused on Uber drivers in Mexico, asking about the particularities of these labor agreements. Contractual review and interviews with service operators were used; The results are interpreted through Enrique de la Garza's concept of non-classical work in dialogue with the neo-Marxist notion of labor relations. Among the main findings are a peculiar and novel form of subordination and control that drivers are subjected to, as well as the alienating mechanisms through which the company obtains its profits.

Key words: labor relations, transportation service, Uber, subordination, control

*Candidata a Doctora en Ciencia Política en la Unidad Académica de Ciencia Política de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Contacto: selenelamas@gmail.com ORCID: 0000-0001-7061-6175

**Doctora en Ciencia Política, Integrante del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) nivel II, con reconocimiento Perfil PRODEP. Adscrita como académica de base y tiempo completo a la Universidad Autónoma de Zacatecas. Contacto: ilacosta2@hotmail.com ORCID: 0000-0003-1117-7111

Introducción

En cada de las etapas del capitalismo, las relaciones laborales evolucionan en función de los modelos de acumulación. En la primera fase, estos vínculos estuvieron marcados -en términos de Carlos Marx- por una *subsunción formal*, entendida como una subordinación relativa del obrero respecto del patrón, puesto que los trabajadores aún tenían el control de sus procesos de trabajo. Posteriormente, con el desarrollo tecnológico y el florecimiento del capitalismo industrial, la subsunción pasa a ser *real*, ya que el trabajador es despojado de los conocimientos que le permitían mantener el dominio de su quehacer laboral, dejando al obrero como un simple apéndice de la maquinaria. En el momento actual coexisten ambas subsunciones (Figuroa, 2020), la primera tiene lugar en aquellas tareas que conservan margen de acción para la invención y la creación, como ocurre con la actividad de los trabajadores científicos; mientras la segunda es la que permea el aparato productivo, en todos los sectores, ya que subsume al trabajo físico u operario a las determinaciones de medios técnicos de producción cada vez más sofisticados.

Este artículo propone que, con los nuevos modelos de negocios que las tecnologías de la información y la comunicación propician, las relaciones laborales persisten en la subsunción real, pero en el caso de los operarios de transporte de la plataforma Uber incluso se va un poco más lejos en los desequilibrios y subordinación entre el trabajador y el propietario de los medios de producción, pues esta actividad conlleva además procesos de despojo respecto del patrimonio o activos del trabajador.

Para dilucidar y caracterizar el tipo de vínculo que establece la empresa Uber con los conductores, la primera sección delimita el problema, rastreando el ascenso de la compañía, su presencia transnacional y las discusiones políticas, legales y académicas que suscita. Posteriormente se asientan y justifican los conceptos con los que se pretende explicar la cuestión, situando su pertinencia dada el tiempo tecnológico y las nuevas necesidades históricas de acumulación. El último apartado corresponde al examen minucioso del contenido y naturaleza del contrato entre las dos partes (y eventualmente tres partes) de una relación que legalmente no se reconoce como un vínculo laboral. En el análisis de ese contenido reparamos en las condiciones y contraprestaciones que los operarios del servicio de transporte aceptan, sin negociar, en el momento en que se *incorporan* a la plataforma. Para obtener otros datos primarios ausentes en la información documental, se recurre a una serie de entrevistas semiestructuradas con los conductores, que relatan sus experiencias.

Nuevos modelos de empresa, otras relaciones laborales

Las nuevas realidades en materia laboral son posibles gracias a que un número creciente de consumidores no buscan productos o servicios para resolver tareas específicas o actividades del día a día, sino que, indagando en los mercados en busca de soluciones integrales rápidas, cómodas y económicas. Es aquí donde la tecnología y sus propietarios y administradores, han encontrado nichos para brindar respuestas y herramientas a quienes están dispuestos a pagar por ellas, aunque ello implique revolucionar las formas tradicionales de hacer negocio, las normas establecidas de competencia y los derechos de los trabajadores de aquellos sectores productivos en los que es más patente el uso de la tecnología como ocurre, claramente, en el servicio de transporte operado por la empresa Uber. Las herramientas que hacen viables estas novedosas dinámicas en el sector de los servicios tienen como base la revolución tecnológica de la información que se originó en la década de 1970 (Castells, 1997) y que en los dos primeros decenios del siglo XXI está transformando a fondo la interacción entre oferentes y demandantes de todo tipo de bienes y servicios.

La empresa Uber fue creada en el Silicon Valley en 2009, como un servicio de transporte de lujo para la ciudad de San Francisco, California. Tres años después la compañía recibió una inversión de Jeff Bezos, fundador de Amazon; entró en funciones en París y Nueva York. En 2012 implementó el modelo Uber X, un proyecto de transporte de bajo costo que implicaba que las personas pudieran prestar el servicio con su propio vehículo bajo la marca de Uber con la consigna de darle uso a aquellos bienes subutilizados y obtener un ingreso extra a cambio de un servicio entre particulares. Un año después, la empresa logró instalarse en 35 ciudades del mundo gracias a otra inversión de Google Ventures (Konfío, 2020). Sin embargo, en 2015 comenzó a tener problemas en ciudades de Francia, pues los taxistas empezaron inconformarse y denunciar competencia desleal, ya que al ingresar la empresa evade las legislaciones laborales y fiscales.

En la actualidad, pese a los problemas que la empresa ha enfrentado alrededor del mundo, funciona en más de 10 mil ciudades de 72 países. Según los datos de Affde, un conocido sitio web de marketing profesional, en julio de 2021 Uber tenía 3.5 millones de conductores alrededor del planeta (1.5 menos que antes de que iniciara la pandemia); así como 93 millones de usuarios (18 millones menos de los que reunía antes del Covid-19) y 22 mil 800 empleados. También da a conocer que en 2019 la compañía movió recursos por más de 58 mil millones de dólares con un pro-

medio de mil 440 millones de viajes trimestrales (Affde, 2021). A medida que la marca se iba extendiendo por el mundo se acrecentaron los conflictos. De 2015 y hasta 2020 ha sido expulsada de varias ciudades en por lo menos 15 países, Dinamarca, Alemania, Italia, Estados Unidos, Canadá, Hungría, Colombia, Bulgaria, Corea Del Sur, Turquía, Finlandia y Costa Rica son algunos de ellos (Vargas, 2020). Entre las principales causas figuran la negativa de la empresa a tributar en los países en que se establece, las controversias jurídicas por las condiciones laborales de los conductores y la competencia con gremios regulados del sector como los taxistas.

En México, la compañía opera en la mayoría de los estados del país, sin estar sujeta a impuestos directos, ya que su registro fiscal lo realiza en los Países Bajos, y en la nación mexicana solo está obligada al pago del impuesto sobre el valor adquirido (IVA) y al impuesto sobre la renta (ISR) pero esas tribuciones deben hacerlas los conductores, repartidores y restaurantes, según sea el caso. Cabe destacar que Uber no tiene presencia en ciudades de estados con una presencia importante de movimientos sociales, o donde los sindicatos de taxistas se han opuesto con determinación a su operación como es el caso de Playa del Carmen en Quintana Roo. Pese a ello, Andrew Macdonald, vicepresidente de Operaciones en América y Desarrollo Comercial Mundial de Uber, declaró a Forbes en septiembre de 2021 que “México se ha convertido en su tercer mercado más importante a nivel global, con más de 8 millones de usuarios activos (entre *Eats* y *Ride*); 35,000 restaurantes de Uber *Eats* y una inversión de más 1,500 millones de dólares” (Fernández, 2021). Además, la empresa tiene en el país 200 mil socios conductores y repartidores distribuidos en 70 ciudades de 27 estados de la República.

Por otro lado, la empresa estadounidense ha enfrentado demandas en naciones como Francia, Estados Unidos, Inglaterra y Holanda por parte de los conductores para que se les reconozca como empleados logrando jurisprudencias que les otorguen algunos derechos laborales. En el resto de los países donde se ha instalado, ha logrado evadir las legislaciones laborales, ya que se ostenta como una empresa de tecnología y no como una compañía de transporte. De acuerdo con Kölher (2020), las plataformas se amparan en que solo son proveedores “de espacios virtuales para ajustar la oferta y la demanda de trabajo a través de tecnologías en red”. Dicho estatus ha propiciado que las plataformas digitales como Uber no requieran constituirse, legalmente, como empresas, pues su modelo de negocios no implica que el propietario de la plataforma asuma los riesgos, ya que

transfiere gran parte de los costos a los conductores. “Las plataformas en red empujan el proceso de descentralización, creación de redes, subcontratación, y parcelación del trabajo en micro-tareas o ‘gigs’ hacia un nuevo límite en el que todo lo que queda de la empresa es una técnica para obtener beneficios” (Visser 2019, citado en Kölher, 2020).

Como se mencionó, los conflictos que ha tenido la compañía en los países donde tiene presencia han sido básicamente por la ausencia de regulación en tres rubros: 1) impuestos, 2) competencia y 3) derechos laborales. Los esfuerzos que se han hecho para someter a la empresa a las legislaciones de las naciones donde opera son importantes, pero los logros han sido escasos.

En cuanto al ordenamiento en materia de competencia, España es uno de los países en que existe mayor normatividad al respecto desde 2016. Las plataformas de transporte están sujetas al régimen de Vehículos de Transporte con Conductor (VTC), lo que implica el control en la expedición de licencias para la operación de unidades, de modo que por cada 30 taxis solo puede haber un VTC (Muñoz, 2018).

En materia de regulación, propiamente laboral, los casos han sido aislados. Uno de ellos tuvo lugar en marzo de 2020 en Francia, luego de que la Corte de Casación francesa emitiera una sentencia asentando que un “conductor de Uber no puede ser considerado como trabajador independiente (...) sino que se trata de una relación laboral sometida al derecho del trabajo” (Baylos, 2020); la resolución derivó en una demanda por parte de un conductor al que le fue cancelada su cuenta. Otro caso de reconocimiento de una relación laboral subordinada entre Uber y sus trabajadores se produjo en California luego de que un tribunal de apelaciones ordenara a esta empresa a reclasificar a sus conductores como empleados y no como contratistas independientes (O’Brien, 2020). Las empresas apelaron esta decisión en un principio, pero su queja no prosperó. Luego buscaron otra salida para deshacerse de la sentencia: con base en una estrategia millonaria, lograron que se consultara a la ciudadanía de California, durante las elecciones de noviembre de 2020 si estaban de acuerdo en que se les aplicara la sentencia emitida por los tribunales. Con un resultado de 58.2% los californianos se pronunciaron por exentar a las compañías de la obligación de reclasificar a los conductores como empleados (Solís, 2020). No obstante, en agosto de 2021 un juez del Tribunal Superior del estado de California declaró inconstitucional el referéndum del 2020 para que empresas como Uber pudieran clasificar a sus trabajadores como contratistas independientes (Roosevelt, M y Hussain, S. 2021). Tras ello la empresa apeló y hasta ahora la querrela no se ha resuelto.

Dos experiencias más recientes en las que los trabajadores han conseguido victorias frente a la empresa Uber, son los casos de Gran Bretaña y Holanda. En el primero la empresa Uber anunció en marzo de 2021 que sus más de 70 mil conductores en el país tendrían el estatus de trabajador y recibirían salario mínimo y vacaciones, entre otras prestaciones, luego de que un juez fallara en favor de los conductores (Arciniegas, 2021). En Holanda en septiembre de 2021, un tribunal local determinó que la relación entre la empresa y los conductores tenía todas las características de un contrato laboral y obligó a la compañía a alcanzar un acuerdo sindical e inscribirlos en el convenio colectivo de trabajo de los taxistas (Urdaneta, 2021).

Al momento, empresas como Uber han conseguido en casi la totalidad de los países a los que arriban, que los nexos entre la empresa y los conductores se mantengan en una indefinición legal que de acuerdo con Kolher (2020. P. 24) maximiza “la desinstitucionalización y la flexibilización de prestación de servicios, la jornada y las relaciones laborales”; el autor afirma que las plataformas han venido a desarticular los logros laborales que la clase trabajadora consiguió durante el siglo pasado. Una gran parte de los estudios de índole laboral a los que ha dado pie la incursión Uber tienen un enfoque jurídico, éstos buscan probar que la relación que se establece entre la empresa y los conductores no es un pacto comercial entre particulares, sino que posee elementos de una relación laboral tradicional, pero oculta. Tal es el caso de las investigaciones realizadas por Hermenegildo y Narbaiza (2019).

Los análisis poco han hurgado en la naturaleza y dinámica de la relación en la lógica operativa del desarrollo capitalista, de sus leyes de acumulación y contradicciones. En esta línea encontramos algunos acercamientos, como los hechos por Valenduc y Vendramin (2016) que evalúan las trayectorias de trabajadores en la economía de plataformas en aspectos como el poder de negociación, exclusión en las decisiones y acceso a oportunidades de desarrollo de habilidades y/o capacitación. Para ellos, los sujetos que laboran en este tipo de negocios tienen poco margen de negociación, son susceptibles de actos de discriminación y exclusión, además de que sus opciones de capacitación son muy limitadas. Por otro lado, Kondo y Singer (2020) proponen la introducción de la categoría “trabajo sin empleo” que alude a actividades informales como las realizadas por la empresa Uber y que aseguran, deben ser considerada en las legislaciones laborales actuales para proteger el trabajo que se realiza en las plataformas digitales y que no encuadra en los parámetros del trabajo protegido.

Horizontes emergentes, la necesidad de nuevos conceptos

Caracterizados por el uso intensivo de tecnologías digitales, la provisión de bienes y servicios solicitados a distancia se propaga a finales de la primera década de este siglo, asumiendo modalidades empresariales inéditas. La crisis capitalista (2008-2009) generó las condiciones económicas y sociales para su expansión global; los índices de desempleo y bajo crecimiento económico definieron, en los años sucesivos, el escenario propicio para recibir sin cuestionamientos, ocupaciones nunca vistas, justo cuando los gobiernos nacionales necesitaban responder al desempleo en ascenso, sin importar las condiciones en que los puestos de trabajo se fueran a ofrecer. En ese contexto irrumpe Uber, como muchas otras iniciativas que han sido acogidas con satisfacción tanto por los usuarios como por los gobiernos nacionales.

Para las masas de consumidores, la inclinación por empresas como Uber, está relacionada con el hecho de que su uso significa cierto grado de empoderamiento y libertad de decisión, por tener la posibilidad de calificar a través de la plataforma a quienes les prestan el servicio; de este modo esperan que los propietarios de la empresa pongan en consideración sus opiniones para mejorar la calidad de la prestación en una especie de *feedback*. Además, dicho ejercicio confiere una suerte de legitimidad a la empresa, pues opera como un aval popular para su actividad económica. Todo ello, sin reparar en las consecuencias que puede tener para el trabajador la emisión de esas calificaciones, emanadas no solo de la calidad efectiva del servicio, sino también de la subjetividad del cliente (Del Nido, J. 2015). Asimismo, los precios, la facilidad para obtener el servicio a través del teléfono inteligente, la publicidad gratuita o pagada en medios de comunicación, y el símbolo de estatus que confiere a ciertos usuarios acceder a una prestación menos popular que el servicio tradicional de taxi, ha posicionado el uso de la plataforma en la preferencia de amplios sectores de la población mexicana.

Otro factor que favorece la proliferación de este tipo de emprendimientos, con ocupaciones de baja calidad, es la perseverancia del neoliberalismo como política económica, ya que para inicios del nuevo milenio la intervención estatal en la regulación del trabajo es una materia sustraída de la discusión política y jurídica en la nación mexicana, ante la penetración de facto y formal de la flexibilización laboral, la subcontratación y las tendencias precarizadoras del empleo formal (Acosta Reveles, 2017).

Ahora bien, no se trata sólo de contextos socioeconómicos macro en transformación: las interac-

ciones socio-productivas (de clase), el ordenamiento interno de los procesos de trabajo, así como el flujo de riqueza que las actividades económicas emergentes moviliza, también se ven afectados por el usufructo de recursos tecnológicos de nueva generación.

Desde la teoría económica crítica el trabajo es un proceso entre el hombre y la naturaleza; el hombre interviene, controla y regula su metabolismo. El hombre se enfrenta a la materia natural misma como un poder natural; “pone en movimiento las fuerzas que pertenecen a su corporeidad, brazos y piernas, cabeza y manos, a fin de apoderarse de los materiales de la naturaleza bajo una forma útil para su propia vida” (Marx, 2002). Pero esta interacción hombre-naturaleza cambia a través del tiempo en su forma y en su contenido. En esa línea teórica, Enrique de la Garza Toledo ha logrado capturar esta evolución, buscando una conceptualización para el trabajo en la época actual. Se acerca a la problemática de esos “otros trabajos” que aparecieron en el último cuarto del siglo pasado y están presentes en la economía mundial hoy; trabajos que además de energía física o intelectual requieren de la puesta en acción de un componente simbólico y subjetivo por parte del trabajador (De la Garza, 2013). Estos referentes son necesarios para capturar las peculiaridades de las relaciones laborales en el caso de la empresa Uber.

En primer lugar, De la Garza identifica el trabajo clásico como aquel que surgió con la Revolución Industrial y que incluyó en los procesos productivos a las máquinas. Entre las particularidades de estos procesos está que implicaban el uso de trabajo asalariado por el capital, la subsunción real del trabajo al capital a través de sus máquinas; así como una segmentación espacial en la que la fábrica y la jornada de trabajo separaban el mundo laboral de otros aspectos de la vida de los trabajadores (Moore, 1995, citado en De la Garza, 2013). La importancia del trabajo clásico asalariado en la gran industria radica en su impacto en el producto nacional de las naciones desarrolladas y en la constitución de este como eje articulador de la organización de sus sociedades. No obstante, en las regiones atrasadas, no es el caso.

El autor señala que en estas siempre han convivido sectores productivos modernos y tradicionales en los que aparecieron formas de trabajo “atípicos”, “no estructurados”, “inseguros”, “no estándares”, “no decentes” y “de exclusión”; una problemática que más tarde también se extiende a los países avanzados. Apunta De la Garza (2011 p.53) que “los trabajos clásicos se caracterizan por relaciones laborales diádicas claras entre obreros y patrones y sin la participación directa de otros actores en los procesos productivos”.

Como rasgos centrales del trabajo clásico señala el control sobre el proceso de trabajo y la relación laboral. “El primero involucra el control de tiempos de trabajo, métodos, movimientos, tiempos de intervención, herramientas o equipo, ritmos, calidad, productividad, etc. La relación laboral, por su parte, se reduce clásicamente a la de prestación de un trabajo por un salario” (De la Garza, 2011 p. 53).

En cambio, para explicar todas las formas de trabajo que no se enmarcan en el trabajo clásico, construye un concepto ampliado del trabajo, en la que introduce la noción de *trabajo no clásico* donde la intervención del cliente es indispensable para que se realice la producción y se acceda al producto. Ya sea porque se generan símbolos y se transmiten al cliente o porque el producto es la interacción misma” (De la Garza, 2013. P. 319). Esto lleva a interrogar sobre los actores en el proceso productivo. Si el servicio es capitalista, seguirán presentes trabajadores asalariados y empresarios, con los respectivos mandos medios, pero entrará de manera directa en el proceso de producción un tercer actor que no se presenta como asalariado ni como patrón: el consumidor, el usuario, etc. Los servicios entran de manera directa porque la salud, educación, intermediación bancaria, de restaurante, de transporte, entre otros, no se pueden generar sin su presencia en momentos clave del proceso de producción. Dado que estos servicios no se pueden almacenar, tienen que consumirse en un momento de la producción. Así que la manera de consumir es al mismo tiempo forma de producción, y especialmente, complica el problema de las relaciones sociales y de poder dentro del proceso de producción.

El concepto se justifica porque el empleo en la industria pierde terreno, desplazándose hacia los servicios, epicentro de los *trabajos no clásicos* (De la Garza, 2013); es el sector de lo intangible, si se le compara con la industria o la agricultura. En realidad, los servicios incluyen quehaceres y recursos tanto tangibles como intangibles, aunque el autor pone en énfasis en que se distinguen “por lo intangible, lo simbólico y lo interactivo”. Como derivación de ese análisis las propiedades del trabajo clásico no son aplicables a las formas de trabajo no clásico, ya que (1) el proceso introduce a un tercero (cliente) que no es el asalariado ni el empleador y (2) desaparecen características como la jornada de trabajo y el espacio productivo. (De la Garza, 2011)

A diferencia del trabajo clásico en el que, el empleador, puede controlar dimensiones como el tiempo de trabajo, el espacio productivo, la calidad y cantidad del producto, la maquinaria, el método, la calificación, el ingreso, las prestaciones y la capacita-

ción, entre otras; en el trabajo no clásico dicho control queda a cargo de otros agentes como el cliente. En este sentido, en el trabajo clásico, para explotar al trabajador, el capital domina al trabajador dentro del proceso de trabajo, mientras que en el no clásico dicha dominación se extiende al cliente, que espera que el trabajo sea realizado en el espacio y tiempo y con la calidad que el determine. Asimismo, el trabajador no clásico se enfrenta a otros agentes de control característicos del espacio en el que se desenvuelve, como pueden ser policías e inspectores e incluso otros trabajadores de la misma ocupación. Dicho control se establece mediante quejas, reclamos e incluso, demandas (De la Garza, 2011).

Tanto en el trabajo clásico como no clásico el vínculo es por su contenido laboral debido a que conecta al empresariado con la fuerza de trabajo. En ese sentido, las formas legales que actualmente se ensayan no corresponden con su contenido. La Organización Internacional del Trabajo define las relaciones de trabajo como “un nexo jurídico entre empleadores y trabajadores que existe cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración” (ILO, 2022, s/p). De acuerdo con la organización protectora del trabajo a nivel internacional, hasta ahora, la relación de trabajo ha sido y sigue siendo: el principal medio de acceso de los trabajadores a los derechos y beneficios asociados con el empleo, en las áreas del trabajo y la seguridad social. La existencia de una relación laboral es la condición necesaria para la aplicación de las leyes de trabajo y seguridad social destinadas a los empleados. Es, además, el punto de referencia clave para determinar la naturaleza y alcance de los derechos y obligaciones de los empleadores respecto de sus trabajadores (ILO, 2022, s/p). En este trabajo, se asumen las relaciones de trabajo desde una perspectiva marxista y se sitúan dentro del contexto de la estructura social en la que la predominan las relaciones de clase, cuyas desigualdades generan relaciones de poder, dominación y control, así como una subjetividad particular sobre el trabajo (Hayman (1978) y Edwards (1990) citados por Martín (2004).

En esta óptica, la desigualdad en la estructura social tiene sus raíces en la propiedad de los medios o el acervo productivo, y así como el poder que ello entraña, de modo que “la propiedad y el poder otorgan legitimidad institucional a sus detentadores y constituyen elementos de desigualdad social, lo que implica que los que no poseen capital ni poder deben vender su fuerza de trabajo al mercado.” (Martín, 2004 p. 203). Esto implica, pues, procesos institucionalizados de subordinación, control y la extracción del plusva-

lor que favorecen la acumulación del capital. El control sobre el trabajo dentro de este paradigma según Edwards (1990) citado en Martín (2004), se ejerce en dos formas:

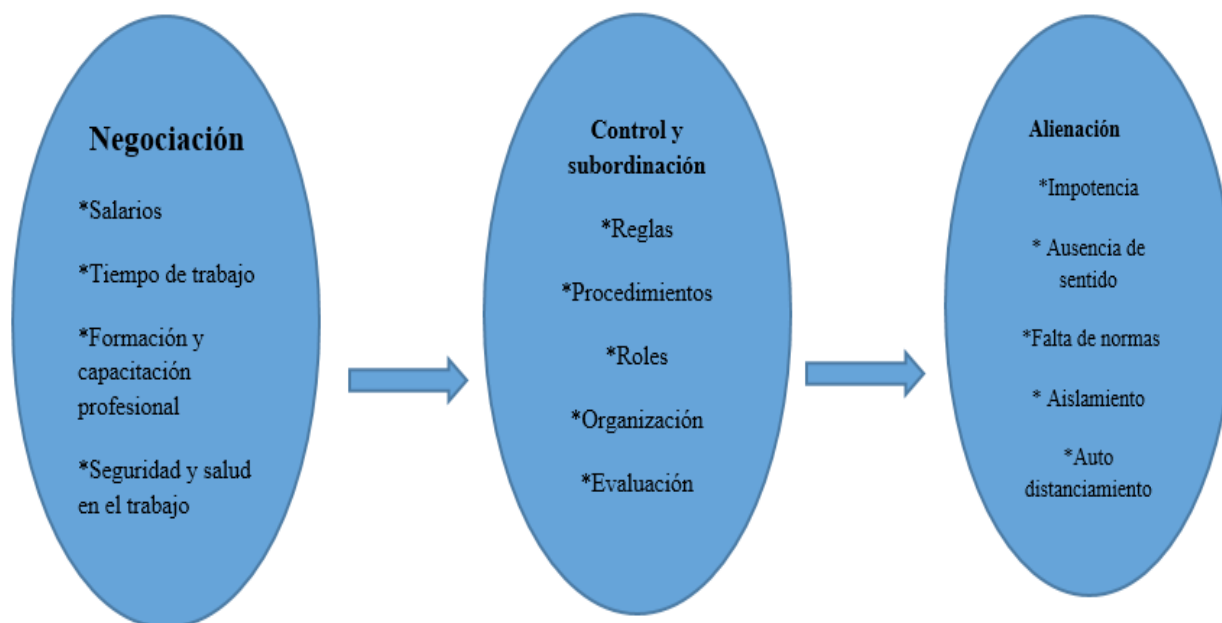
- 1) Mediante el sistema jurídico institucional que facilita el Estado y que otorga a los empresarios la potestad exclusiva de organizar el trabajo. Esto se logra mediante el contrato de trabajo que se asume como “un acuerdo realizado entre iguales y libres que intercambian fuerza de trabajo por salarios. Así, el trabajo es una mercancía más que se compra, lo que supone una subordinación para el que vende la fuerza de trabajo” (Martín 2004 p.203)
- 2) Con la organización del trabajo en la empresa. Esfera en la que se genera el conflicto cuando el capital trata de extraer la plusvalía con mecanismos como la extensión o la intensidad de la jornada de trabajo. Aunque también da lugar a la cooperación cuando los trabajadores tratan de mantener el empleo o los capitalistas sus empresas.

Por otro lado, la alienación aduce a la forma de conciencia que se da en el trabajo cuando este se cosifica y se “traspasa la iniciativa, la autonomía, y la libertad creadora del hombre” (Martín, 2004 p.204). Seeman (1959) estudia la alienación bajo cinco dimensiones: impotencia, ausencia de sentido, falta de normas, aislamiento y auto distanciamiento. La impotencia se refiere a los sentimientos de un trabajador por la falta de control sobre el desempeño en su trabajo diario. La ausencia de sentido ocurre cuando el trabajador se da cuenta de que su labor tiene poco o nada de impacto en el funcionamiento de la organización. La falta de normas se presenta cuando los trabajadores perciben que las normas son escasas, confusas o que tienen poco valor. El aislamiento se refiere a la falta de identificación del trabajador con su organización y el auto distanciamiento tiene lugar cuando los trabajadores no se sienten realizados con la labor que llevan a cabo. (Seeman, 1959; Zoghbi y Caamaño, 2010; Miralles, 1981).

Con apoyo en el piso conceptual antes expuesto, se apuntan enseguida una serie de elementos claves para explicar y poner al descubierto la naturaleza del vínculo laboral que existe entre la empresa Uber y los conductores que ahí laboran. Recurrimos para ello a un método mixto. Se aprovechan fuentes secundarias de información (datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, información gubernamental, empresarial y de organizaciones de la sociedad civil obtenida a través de páginas web, acceso a la información, hemerotecas, bibliotecas, etcétera). Se hace un análisis puntual del contrato de términos y condiciones que los conductores aceptan cuando optan por vincularse con la aplicación como una forma de obtener ingresos. Además, debido a la actualidad del tema

y a la ausencia de datos oficiales que esto implica; así como a la importancia de la información cualitativa; también se hace uso de los resultados de entrevistas a profundidad que, en conjunto con el análisis del contrato de términos y condiciones que los conductores aceptan, dan luz sobre la naturaleza de la relación laboral que se genera entre estos y la empresa Uber. La designación de las variables seleccionadas para el análisis obedece a que son estos elementos los tres pilares explicativos de las relaciones laborales: negociación, control, y alienación. Cada categoría implica la valoración de un grupo de dimensiones.

Figura 1. *Tres pilares en la constitución de las relaciones laborales*



Fuente: Elaboración propia con datos de Seeman (1959) y Martín (2004).

Resultados

Para dilucidar las particularidades de las relaciones laborales que se configuran entre la empresa Uber y los conductores, se procedió a analizar los términos y condiciones del contrato signado virtualmente por los operarios del transporte en cuestión. Adicionalmente se aplicaron entrevistas semiestructuradas a 30 de los aproximadamente de 300 conductores de la empresa Uber que trabajan en una localidad de perfil urbano en la provincia mexicana. Los hallazgos se presentan a continuación en función de los tres pilares o categorías seleccionadas: negociación, control y subordinación, y alienación.

Ausencia de negociación y adhesión unilateral a un instrumento legal dinámico

Entre las aclaraciones principales que Uber realiza en su contrato de Términos y Condiciones está la de que la plataforma se ostenta como un prestador de servicios de tecnología para vincular a los usuarios con conductores particulares, por lo que se declara libre de cualquier nexo laboral con los conductores, lo que elimina la obligación de la empresa de otorgar las prestaciones estipuladas en la ley.

En México, la Ley Federal del Trabajo (LFT) ampara derechos como salario, vacaciones, aguinal-

do, seguridad social (servicio médico y acceso a la vivienda) y afore. En este sentido los conductores de Uber carecen de todos ellos, ya que el contrato que aceptan no conviene una relación laboral de ningún tipo en los términos tradicionales y de acuerdo con las leyes y normatividades establecidas en la provincia y en el país. Incluso conceptos, como trabajo, empleo o relación laboral no se asientan en ninguna parte de este. A los conductores les denomina “clientes” y el concepto incluye a los socios conductores que manejan su propio auto, a los socios que arriendan su auto -a los que también denomina empresa- y a los conductores no propietarios que rentan un vehículo. Los términos y condiciones no estipulan horarios ni tiempos de trabajo, tampoco se compromete a realizar ningún tipo de capacitación para el trabajo, pero sí establece los términos en los que los conductores deberán aportar todo el equipo de trabajo de forma que la empresa se deslinda de cualquier responsabilidad de sobre este.

Así pues, mientras que en las relaciones de trabajo salariales tradicionales, el patrón es el encargado de aportar los medios de producción según lo plasmado en la LFT, en modelos de negocio como el de la empresa Uber se cancela ese esquema y se endosa al trabajador el uso de su patrimonio como

herramienta de trabajo. En Zacatecas, Uber comenzó a operar en septiembre de 2016. Para ello no requirió ningún permiso gubernamental toda vez que la compañía se ostenta como una empresa que presta soporte tecnológico a los clientes (conductores) para que estos, a su vez, ofrezcan servicios de transporte a los usuarios.

La empresa ofrece los servicios Uber (según se define a continuación) “con el fin de proporcionar los últimos avances tecnológicos a los proveedores independientes de servicios de transporte, en cada caso, el Cliente” (Contrato de servicios de Uber, p.1). Los servicios Uber, según se define más adelante, permiten localizar, recibir y dar cumplimiento a peticiones de servicios de transporte por parte de un usuario autorizado de la plataforma de tecnología digital de Uber, incluyendo las aplicaciones móviles del mismo nombre que puedan ser descargadas y el sitio web de Uber, independientemente de los medios de acceso a ellos.

En un inicio, según expresan, la vinculación entre los posibles conductores y la empresa se realizó a través de una campaña publicitaria en internet mediante la cual se exhortaba a la población propietaria de un vehículo a obtener ingresos extras en sus tiempos libres. Los interesados, procedían a ingresar al sitio de internet de la plataforma e iniciar el llenado de formularios y la firma del contrato. Actualmente, para el caso de México, dicho contrato se ostenta como de servicios –no de trabajo- y consta de 24 páginas, en el que se establece una serie de términos y condiciones que el conductor debe, sin ninguna posibilidad de negociación, aceptar o rechazar.

El contrato con los años ha sufrido modificaciones (y sigue actualizándose periódicamente de forma unilateral), destacando que una de las declaraciones iniciales de dicho convenio es el deslinde de la empresa de cualquier responsabilidad y vínculo patronal con los conductores ya que se establece que éstos únicamente, “serán proveedores de servicios de transporte a nombre de la empresa”.

En el marco de ese instrumento legal, no laboral, el conductor se ve obligado a suscribir los términos y condiciones con la empresa, ya que se trata de un contrato de adhesión en el que los conductores solo tienen la opción de aceptar todas las cláusulas establecidas o bien rechazarlas, adquiriendo el conductor la categoría jurídica de “cliente”, si firma el acuerdo.

El Cliente debe aceptar los presentes términos y condiciones para poder hacer uso de los Servicios Uber. Así, con la ejecución y aceptación del Cliente (ya sea una electrónica o a través de otro medio que permita determinar o dar a conocer su consentimiento) del presente Contrato, el Cliente y Uber estarán vinculados por los términos y condiciones establecidos en el presente documento. Este Contrato es un acuerdo obligatorio entre Uber y el Cliente y se considerará aceptado por el Cliente, según el mismo pudiera ser modificado de tiempo en tiempo, cada vez que éste acceda a plataforma de tecnología digital de Uber, incluyendo las aplicaciones móviles del mismo nombre y el sitio web de Uber, con el fin de utilizar los Servicios Uber. De tal modo, el Cliente debe aceptar los términos y condiciones establecidos (Contrato de servicios de Uber, p.1).

Dentro de las condiciones que aceptan los conductores está el uso del ID del conductor que es “la clave de identificación y contraseña asignada por Uber a un Cliente que le permite utilizar y acceder a la Driver App” (Contrato de servicios de Uber, p.3). Al respecto, en el contrato, se enfatiza que el uso de dicha contraseña debe mantenerla en total confidencialidad y no compartirla con terceros, ya que solo pueden tener acceso a ella la empresa y los conductores. “El Cliente asegura que el ID del conductor se mantendrá siempre en confidencialidad y no se compartirá a terceros” (Contrato de servicios de Uber, p.3). Asimismo, se especifica que cuando la Driver App esté activada, las peticiones de servicio de los usuarios podrán mostrarse a los conductores que estén disponibles y cerca, de manera que el conductor decidirá si acepta o no el viaje. En este apartado del contrato, también se establece que los conductores, en un primer momento, únicamente recibirán la información del cliente, necesaria para prestar el servicio, como es la ubicación y el nombre; el destino del viaje lo conocen hasta que han recogido al usuario. Asimismo, se enfatiza que los conductores, por ningún motivo, deben ponerse en contacto -como conductores de Uber- con los usuarios para fines distintos a la prestación del servicio de transporte.

Además, se aclara que, con excepción de los servicios Uber (*Driver App* y *software Uber*), el conductor es el único responsable de que el servicio de transporte sea eficaz, eficiente y seguro, por lo que “deberá proporcionar todo el equipamiento necesario, herramientas y otros materiales, asumiendo los gastos correspondientes, conforme se precise para prestar los servicios de transporte” (Contrato de servicios de Uber, p.5). Ello debido a que se asienta en estas condiciones que “la prestación de servicios independientes de transporte por el cliente” o conductor da lugar a “una relación comercial legal y directa en-

tre el conductor y el usuario de la que Uber no forma parte alguna” (Contrato de servicios de Uber, p.6). De esta forma, la plataforma se deslinda de toda responsabilidad legal tanto con los conductores como con los usuarios. “Los clientes asumirán responsabilidad exclusiva por cualquier obligación o responsabilidad ante los usuarios o terceras partes que puedan surgir de su prestación de servicios de transporte” (Contrato de servicios de Uber, p.6). Para ello recomienda la adquisición y mantenimiento de un seguro adecuado. También se establece que los conductores no pueden transportar a personas distintas al usuario o no autorizadas por este, mientras hace uso de la aplicación.

Por otro lado, en cuanto al vínculo entre la plataforma y el conductor se estipula que este último es quién determina por cuánto tiempo usará la aplicación y quien tendrá el derecho de aceptar, rechazar o ignorar los viajes. Para asegurarse de que no se le vaya a relacionar laboralmente con los conductores, también prohíbe el uso de logotipos, colores o nombres de la plataforma en los vehículos o en su indumentaria. Además, la empresa, concede en dar libertad de prestar servicios de transporte a los consumidores del servicio ya existentes, por fuera de la plataforma, y a usar aplicaciones diferentes a Uber. Sin embargo, advierten que la plataforma “conserva el derecho en cualquier momento a su exclusiva discreción, de desactivar o restringir de otro modo el acceso o el uso de la Driver App y/o sus funcionalidades o de los Servicios Uber” (Contrato de servicios de Uber, p.6).

En esto último, también se acota la relación de la empresa Uber con los conductores de la empresa. Con esto se refiere aquellos conductores -no propietarios de un vehículo- a los que otro conductor le renta una unidad. Sobre esto, conviene que los dueños de los vehículos, a los que denomina la empresa, asumen toda responsabilidad con los conductores a los que les arrienda una unidad; asientan que entre ellos puede, incluso, existir una relación laboral cuyo cumplimiento en materia fiscal y de seguridad social será responsabilidad única y exclusiva de los conductores que dan en renta sus automóviles.

La empresa Uber también aclara que los conductores son los encargados de proveerse de un teléfono inteligente y pagar, tanto su mantenimiento como el plan de datos necesario para desempeñar la actividad. Sobre ello, aconseja que se adquieran paquetes con un límite muy alto de datos, ya que “Uber no será responsable de ningún cargo, gasto o tasa por gastos del plan o cualquier excedente de datos en ningún plan de datos y/o cualquier gasto o costo relacionado con dicho plan y/o dispositivos” (Contrato de servicios de Uber, p. 9). Asimismo, la plataforma

podrá “controlar, localizar y compartir la información de geolocalización de un Cliente obtenida a través de la *Driver App* y del Dispositivo para salvaguardar la seguridad, para fines técnicos, de marketing y comerciales” (Contrato de servicios de Uber, p. 9).

Los conductores también deben aceptar que la aplicación revise sus antecedentes y registros de conducción en todo momento de manera que se reservan el derecho de restringirle o desactivarle la *Driver App*. Además, deben mantener las licencias, permisos o autorizaciones vigentes, necesarias para operar.

En cuanto a los pagos al operario, que no son remuneraciones salariales en sentido estricto, la plataforma asienta en el contrato que, semanalmente, enviará los conductores el dinero que les corresponde de las tarifas cobradas menos la comisión de la aplicación, y si el conductor lo solicita, también le retendrán los impuestos aplicables en la región (que serán cubiertos únicamente por el conductor), los pagos de financiamiento o renta del automóvil y del plan de datos, etcétera. A cerca de las tarifas, la plataforma se reserva todos los derechos sobre los cálculos de estas, en función de eventualidades como la ruta elegida, fallos técnicos de la App, servicios no prestados, entre otros. Sobre los usuarios se especifica que estos pueden cancelar los viajes solicitados en cualquier momento, pero estarán sujetos al cobro de una tarifa de cancelación, también definida a discreción por la plataforma. Al igual que en los cobros de tarifas por viajes realizados, el conductor está facultado para hacer cobros inferiores, nunca superiores, a los recomendados por la plataforma.

En la provincia donde se observa el fenómeno, la empresa da la posibilidad de que los viajes se paguen a través de tarjetea de crédito, débito o en efectivo. En los primeros dos casos, la plataforma es la encargada de gestionar el pago del usuario; es decir, se cobra su tasa de servicio o comisión, así como los adicionales que el conductor le autorice y que pueden ser impuestos, pago del auto, entre otros y finalmente le transfiere al conductor la ganancia que obtuvo con los descuentos correspondientes. Con relación al cobro en efectivo, Uber asienta que serán los conductores los encargados de administrar los ingresos, de manera que ellos deberán pagarle a la plataforma su comisión y pagar los impuestos correspondientes. Asimismo, aclara que, en caso de que el conductor registrado subcontrate a algún otro chofer, será el conductor registrado quien asuma cualquier pago o adeudo pendiente con la plataforma. Al respecto, conviene que la plataforma se cobrará cualquier adeudo que el conductor guarde a través de los pagos que se hayan realizado mediante tarjeta y que en caso de que no

existan los fondos suficientes para tal fin, el conductor mantendrá una deuda comercial con la plataforma que se incrementará, en tanto no sea liquidada. Además, agrega que se reserva el derecho de suspender la cuenta de los conductores en caso de mantener un balance negativo por más de una semana.

En cuanto a la contratación de seguros, el convenio obliga a los conductores a contratar y entregar la póliza en un plazo máximo de siete días después de la firma del contrato de seguro de cobertura amplia “que ofrezca protección frente a lesiones personales, daños por publicidad negativa o difamación y daños a la propiedad ante terceras partes a los niveles de cobertura requeridos por la legislación aplicable” (Contrato de servicios de Uber, p.18). Asimismo “autoriza” a los conductores que contratan choferes a que les otorguen seguros de accidentes o compensaciones laborales, según se use en los países y estados en cuestión.

Además, la plataforma se deslinda de toda responsabilidad hacia con los conductores en caso de cualquier accidente y no especifica causales para la desconexión de la plataforma, sino que aclara que dicha decisión la puede tomar siempre a discreción y sin ninguna consecuencia de ninguna naturaleza. Para sustentar tales determinaciones, en un apartado denominado “Relación de las partes” (Contrato de servicios de Uber, p.21) aclara que su relación es únicamente de contratistas independientes.

Control continuo y a distancia del proceso-servicio de transporte y del operario

A pesar de que la empresa Uber recalca la flexibilidad y libertad de los conductores en la dinámica de trabajo, estudios como el de Kellogg, Valentine y Christin, (2020) exponen la subordinación y el control que la compañía ejerce, principalmente, mediante tecnologías algorítmicas. Estas últimas son entendidas como “procedimientos programados por computadora que transforman los datos de entrada en resultados deseados de maneras que tienden a ser más abarcadoras, instantáneas, interactivas y opacas que sistemas tecnológicos anteriores” (Kellogg, et al, 2020, p.2) que la empresa Uber usa para gestionar a sus conductores. El principal objetivo de su utilización es propiciar una mayor acumulación y se distinguen de formas tradicionales de control porque permiten a los empresarios tomar decisiones más precisas, automatizar los procesos de coordinación con los trabajadores y hacer posible la sistematización automática del aprendizaje organizacional.

Para dimensionar mejor el control que establecen los algoritmos, los autores destacan que las formas

tradicionales de control se pueden dividir en dos vertientes. Por un lado, está el control técnico enfocado en los aspectos físicos de la producción y entendido como aquel que se ejerce a través de la organización de tecnologías que sustituyen la necesidad de supervisión. Por otro lado, aparece el control burocrático basado en un sistema de reglas, procedimientos y roles para guiar el comportamiento del trabajador. Sin embargo, el control que logran los algoritmos de los trabajadores atraviesa los límites de lo logrado con los mecanismos anteriores y anticipa una subordinación inusitada.

En este contexto, los autores plantean que los algoritmos propician nuevos mecanismos de control hacia los trabajadores entre los cuales se distinguen seis y a los que han denominado como las “6Rs” pues restringen, recomiendan, registran, clasifican, reemplazan y recompensan a los trabajadores (*restricting, recommending, recording, rating, replacing y rewarding*).

La recomendación algorítmica, que en términos reales son órdenes, ocurre cuando los empleados hacen “recomendaciones” a los trabajadores; es decir, indicaciones enfocadas a que tomen las decisiones más convenientes para la compañía. Precisan los conductores que en el caso de Uber, la empresa utiliza algoritmos que miden la velocidad de frenado y aceleración del vehículo con el objetivo de identificar el estado de alerta de un conductor a fin de, por ejemplo, recomendarle retirarse a descansar en caso de que, bajo sus estándares, no lo encuentren apto para continuar conduciendo. En la provincia donde se observa el fenómeno, desde la mitad de 2021, revela Horacio de 36 años, que la plataforma, solo les permite trabajar 12 horas por día, lo cual derivó del rastreo de años de vigilancia de por parte de la plataforma, determinación que impactó en sus ganancias, ya que anteriormente, laboraba hasta por 15 horas.

La restricción algorítmica, apuntan los conductores “implica el uso de algoritmos para mostrar sólo cierta información y permitir comportamientos específicos mientras se previenen otros” (Kellogg, et. al p.375). En Uber, este mecanismo es muy frecuente. Como se revisó en el apartado anterior, la empresa restringe a los conductores datos como: acceso a datos de los usuarios y las calificaciones que estos les emiten con el objetivo de establecer un control en los conductores que no solo inhibe o propicia determinados comportamientos, sino que, en función de los datos que restringen la empresa “premia” o “castiga” al conductor.

El registro algorítmico involucra el uso de procedimientos computacionales para monitorear, agregar e informar, a menudo en tiempo real una amplia gama de datos que le permiten al empleador cuantificar, comparar y evaluar la producción del trabajador (Kellogg, et. al 2020). La empresa Uber lo utiliza para conocer, por ejemplo, el porcentaje de cancelaciones o viajes no aceptados por parte de los conductores, elementos que, de acuerdo con su experiencia, usan para tomar decisiones como el valor de los viajes que les asignarán y la cantidad de estos.

La evaluación algorítmica es otro de los mecanismos de control utilizados para orientar el comportamiento del trabajador y que en este caso son utilizados para recopilar calificaciones y clasificaciones para determinar el desempeño actual y futuro de los trabajadores. Con respecto a la supervisión que se ejerce por la parte patronal en las relaciones laborales tradicionales mediante mandos medios o trabajadores con mayores jerarquías, en Uber esta se encuentra establecida en los términos y condiciones a los que los conductores se adhieren cuando se dan de alta en la plataforma y a los cuales el 60% les dan lectura parcial o no los leen y se delega a los usuarios mediante el sistema de estrellas a través del cual cada uno de estos califica, de forma subjetiva, su experiencia en el viaje. Dicho método de evaluación consiste en un ranking de cinco estrellas en el cual cada una de estas tiene un valor de un punto. En el contrato al que los conductores de la zona conurbada Zacatecas-Guadalupe se adhieren, no se asienta la calificación mínima que los conductores deberán mantener para evitar la desconexión, únicamente se suscribe la siguiente advertencia en el apartado 2.6 del contrato de términos y condiciones:

Para seguir teniendo acceso a la Driver App y los Servicios Uber, cada Conductor reconoce que él o ella debe mantener una valoración media por los Usuarios que exceda la valoración media mínima aceptable establecida por Uber para ese Territorio, que podrá ser actualizada de cuando en cuando por Uber a su exclusiva discreción (*"Valoración media mínima"*). Si una valoración media del Conductor desciende por debajo de la Valoración Media Mínima, Uber tendrá derecho a desactivar el acceso del Conductor a la Driver App y los Servicios Uber. Además, el Conductor acepta que el fallo repetido en aceptar las peticiones del Usuario de Servicios de transporte mientras dicho Conductor esté registrado en la Driver App generará una experiencia negativa para los Usuarios de la aplicación móvil de Uber. Por tanto, el Conductor acepta que, si está registrado en la Driver App, procurará aceptar una parte sustancial de peticiones de Servicios de transporte por parte de Usuarios, y que si no desea aceptar peticiones de Servicios de transporte por parte de Usuarios durante un período de tiempo cerrará sesión de la Driver App (Contrato de servicios de Uber, p.8).

Cuestionados sobre este punto, la totalidad de los conductores entrevistados para esta investigación manifestaron desconocer la calificación mínima que la plataforma les demanda para evitar la sanción que consiste en la desconexión por parte de la empresa. No obstante, ninguno de los participantes tenía una evaluación inferior a 4.8. Para mantenerse bien evaluados, los conductores señalaron esmerarse en aspectos como la limpieza de su auto, la amabilidad y la conducción responsable.

Por otro lado, el remplazo algorítmico, se refiere al mecanismo mediante el cual el empleador monitorea el rendimiento del trabajador y lo expulsa en caso de que no cumpla con las expectativas fijadas por este. Asimismo, hace posible la contratación de nuevos trabajadores en tiempos récords a los que se utilizaban para contratar nuevo personal en las relaciones de trabajo salariales tradicionales.

Del total de conductores entrevistados el 50% manifestó haber sido desconectado de la aplicación hasta por una semana por reportes, en su mayoría, de objetos olvidados y conducción irresponsables, así como por la falta de pago oportuno de la comisión a la empresa.

Por último, la recompensa algorítmica tiene como objetivo disciplinar el comportamiento del trabajador mediante el acceso a recompensas por altos rendimientos. En el caso de Zacatecas, se registra que el 70% de los conductores de Uber tienen a la plataforma como único trabajo en el que el rango promedio de horas laboradas a la semana es de 40 a 75, mientras que quienes tienen dos empleos experimentan jornadas laborales hasta de 90 horas a la semana, de las cuales, de 30 a 50 las emplean en Uber. Entre las estrategias de control para que los conductores trabajen más horas, la plataforma implementó lo que los ellos denominan, retos, desafíos o promociones. Se trata de una invitación a realizar una cantidad específica de viajes en un determinado tiempo a cambio de un incentivo económico de hasta mil pesos, independiente de las ganancias por las corridas.

Los conductores expresan que Uber lanza dos retos por semana: uno de lunes a jueves y otro de viernes a domingo, lo cual los atrae a trabajar más horas, toda la semana, con el objetivo de cumplir los viajes especificados en el desafío y así hacerse acreedores al incentivo. Asimismo, dan cuenta de que el monto del estímulo de cada reto se determina a discreción por parte de la empresa, ya que la plataforma no especifica los criterios para fijarlo ni en sus términos y condiciones, ni mediante mensajes en la aplicación o correos electrónicos. En este sentido, los conductores consideran que el incentivo se otorga en función del

tiempo que pasen conectados, sus calificaciones en el sistema de estrellas y su nivel de viajes aceptados o rechazados. De este modo, los conductores identifican que, mediante este mecanismo, la plataforma los obliga a mantenerse leales y conectados, sobre todo en el caso de aquellos que trabajan para más de una aplicación, ya que en semanas posteriores a las que no están mucho tiempo conectados, Uber los “castiga” y les asigna retos con estímulos menores.

Alienación, como ficción de autonomía, libertad y flexibilidad horaria

Una de las premisas de la plataforma para posicionarse en el mercado y en la subjetividad del trabajador es la de gozar de una total flexibilidad en el tiempo que cada uno quiera dedicar a la plataforma, aunque hechos dan cuenta de que la realidad es otra. Al menos en países subdesarrollados, como los es México, donde el desempleo, el subempleo y los bajos salarios propician que los excedentes de población acepten trabajos no decentes -según las especificaciones de la OIT y de la LFT- y los conviertan en su principal fuente de ingresos. O bien que debido a que las percepciones que se tienen en un empleo son insuficientes para satisfacer las necesidades de consumo, se vean obligados a buscar una segunda fuente de trabajo para allegarse de los recursos necesarios, sometiéndose a jornadas de trabajo hasta de 90 horas a la semana.

Es de destacar que, contrario a las condiciones reales en las que se produce la relación laboral entre los conductores y la empresa Uber, los primeros han interiorizado la idea de que la plataforma es un prestador de servicios, pues el 85% de los conductores entrevistados la asume como un socio y no como un patrón. Entre los argumentos que esbozan para considerarla como tal está, precisamente, la flexibilidad de los horarios. Los conductores ven en ello una “libertad” por la que están dispuestos a sacrificar, por ejemplo, las prestaciones que tendrían en una relación laboral tradicional.

Carlos de 43 años, con cuatro años de trabajo en la plataforma, menciona:

Entré a Uber porque estaba harto de los patrones, no soportaba tener que rendirles cuentas, cumplir sus horarios y seguir sus indicaciones. Aquí trabajo el tiempo que quiero y a la hora que quiero, no me importa no tener derechos como los que tenía en los otros trabajos, con que salga dinero, con eso es suficiente.

En contraparte, conductores como Daniel de 35 años con tres años de trabajo en la aplicación, revela:

Uber dice que somos socios, pero no es así. Ellos nos dan trabajo, no importa que les paguemos la dichosa comisión que cobran a su antojo, nosotros prestamos un servicio para que ellos se hagan ricos, porque no solo les pagamos esa comisión. Sino que ponemos nuestros propios medios, como el coche, para que ellos ganen más. No es cierto eso de que somos nuestros propios jefes, la necesidad de trabajo nos tiene aquí, trabajando para ellos y tenemos que cumplir con su modo de trabajo, si no les gusta, si rechazamos viajes, si nos califican mal, nos desconectan, eso es como un despido. Aparte dicen que nosotros podemos elegir a qué hora trabajar, pero pues eso es una instrucción que también viene de ellos, ¿qué pasa si mañana se le ocurre otra cosa? Igual, si queremos seguir, vamos a tener que hacerles caso.

En un momento podría pensarse que los conductores, al hallarse frente a un proceso de trabajo que “depende” de ellos y de sus tiempos estarían más cerca de una subsunción formal en la que controlan su actividad, sin embargo, la subordinación y el control del que son objeto los alejan de esa posibilidad porque la mayoría de los que solo tienen esa fuente de ingresos están obligados a trabajar muchas horas y a apegarse a la forma de trabajo de la plataforma para poder subsistir, ya que al ser parte de los excedentes de población que encontraron en Uber la única oportunidad de emplearse, deben aceptar las condiciones y términos de esta sin ninguna posibilidad de negociación.

De esto da cuenta la restricción algorítmica que los hace perder el control sobre su trabajo y les hace imposible concebirse con el derecho a decidir sobre sus propias acciones, además de que no hay posibilidades de retroalimentación. El 98% de los entrevistados considera que con el trabajo en la plataforma no existe la posibilidad de que se valore su opinión, pese a las encuestas semanales de satisfacción de les aplican y en las que informan que les abren la posibilidad de que manifiesten sus inconformidades bajo una promesa de *feedback* que nunca se traduce en un intercambio real. En dichas evaluaciones las dos demandas de los conductores zacatecanos son el elevado monto de la comisión que les cobran por viaje y las largas distancias que tienen que recorrer para tomar viajes que no se compensan con el precio de este.

Eduardo de 30 años, explica:

En muchas ocasiones les hemos escrito y les hemos pedido que no nos manden a recoger pasaje tan lejos, así no sale. A veces tenemos que recorrer 10 kilómetros para un viaje que será de 2 kilómetros, eso nos merma mucho, gastamos más gasolina en ir por las personas que la ganancia que vamos a sacar por un viaje tan corto.

Pese a narrativas como la anterior, solo 5% de los conductores entrevistados manifestó sentirse explotado por la plataforma, el 30% expuso sentirse cansado cuando trabaja, el 5% agobiado, el 5% aburrido, el 5% contento y el 50% satisfecho. Entre las razones que expresaron para sentirse satisfechos exponen que mientras están conectados a la plataforma, tienen posibilidades de platicar, conocer gente y porque manejar es una actividad que les gusta.

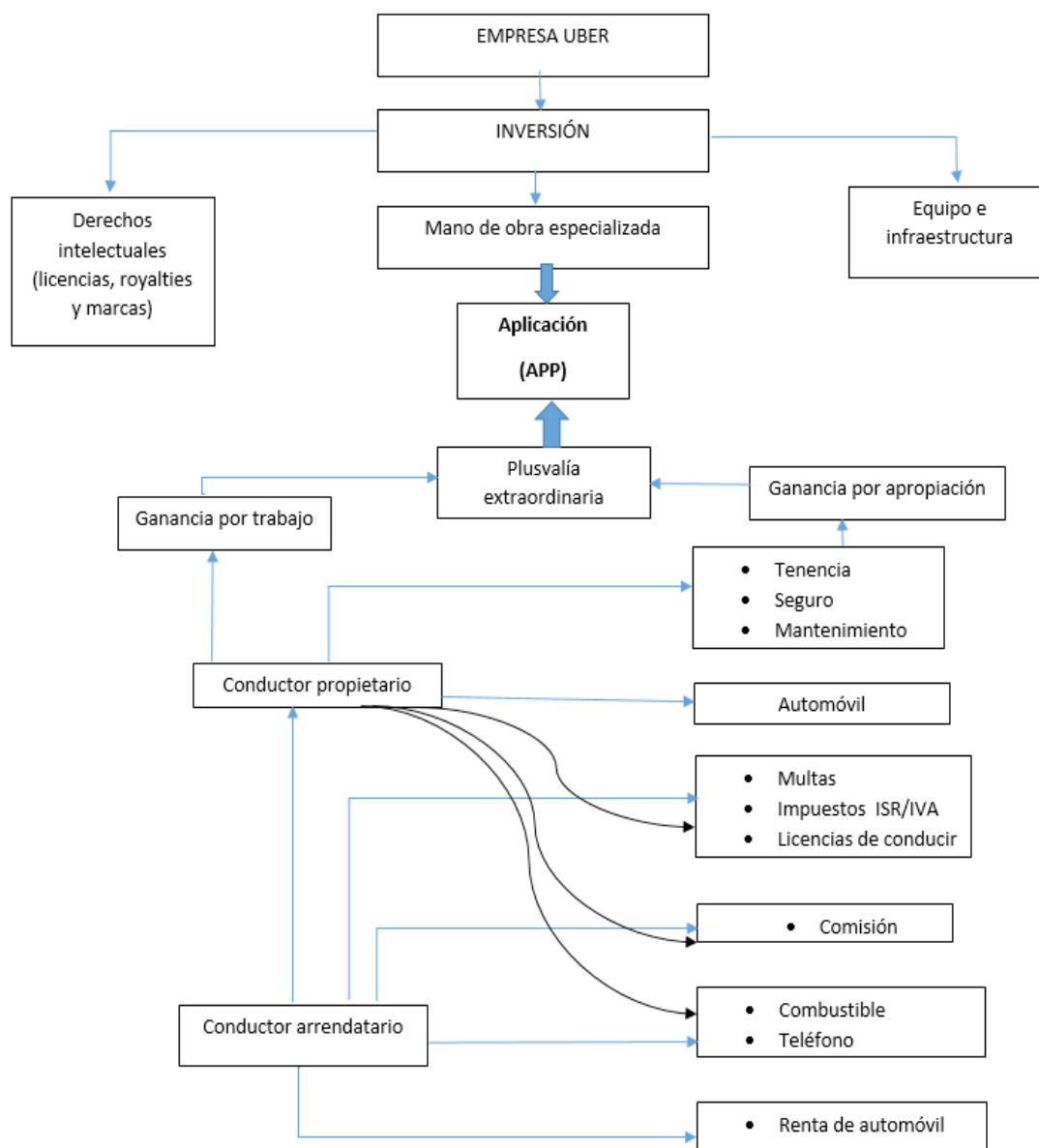
Tomando en cuenta la información vertida, se aprecia que los conductores de Uber experimentan sentimientos de impotencia, ya que cuando están conectados a la aplicación el trabajo que realizan no lo llevan a cabo en sus términos, sino en los dictados por la empresa. También se visualizan rasgos de ausencia de sentido debido a que no son tomados en cuenta ni para establecer los términos de la negociación, ni son consideradas sus inconformidades. Además, se hallan aspectos relativos al aislamiento, ya que los trabajadores no se identifican con la empresa, pues no pueden usar marcas, logos o cualquier cosa que demuestre algún vínculo, aunque realmente esto es promovido por la propia compañía.

Dinámica subyacente: subsunción por algoritmos y apropiación dual de valor

Tras el análisis de las variables anteriores, se revela que la empresa Uber se vincula con los conductores de dos formas, mientras las responsabilidades (costos, gastos y riesgos) se distribuyen como se describe a continuación.

Por un lado, están los conductores propietarios, que conducen su propio auto: relación conductor-empresa. Y, por otro encontramos a los conductores que rentan el auto en el que laboran a un propietario registrado: relación conductor- dueño de la unidad-empresa.

Figura. 2. Forma de trabajo y extracción de valor entre Uber y los conductores



Fuente: elaboración propia con datos del Contrato de servicios y la información vertida por los entrevistados.

Como se puede apreciar en la figura, la empresa Uber invierte en trabajo científico, mediante la mano de obra especializada, equipo e infraestructura que le dan lugar a la creación de la aplicación que protege mediante derechos intelectuales. Con la aplicación, la empresa hace posible su modelo de negocio consistente en la “renta” de esta a los conductores quienes deben aportar su trabajo y su patrimonio, en supuesto beneficio propio entre iguales, aunque en realidad la empresa obtiene una plusvalía extraordinaria por el trabajo y el quipo aportado por los conductores gracias a su plataforma, es decir a su ventaja tecnológica.

En este sentido, se sostiene que la relación entre la empresa Uber es una relación laboral capitalista no salarial. Es una relación laboral capitalista porque existe negociación, aunque unilateral, subordinación, control y alienación por parte de una clase capitalista sobre una clase trabajadora en la que la primera obtiene una plusvalía o ganancia extraordinaria por la ventaja tecnológica que le representa la aplicación digital que da origen al vínculo laboral.

Asimismo, se puede apreciar que la subsunción a la que se ven expuestos los conductores bajo la relación que se entabla entre ellos y la empresa Uber no se encuadra plenamente dentro de las subsunciones formal y real que se han configurado en las diferentes etapas de desarrollo del capitalismo. Claramente no es una subsunción de naturaleza formal porque, como se revisó en el capítulo conceptual, la subsunción formal se produjo en los albores de este modo de producción, cuando los trabajadores se hallaron desposeídos de los medios de producción y se vieron obligados a vender su fuerza de trabajo como mercancía.

En esta fase, el capital aún no poseía un modo técnico propio, por lo que su importancia no estribaba en sus métodos de producción, sino en la forma social en que organiza la producción que en esa época estaba enfocada en la manufactura y en la que la máquina aún no constituía un método predominante de producción, sino que está se organizaba en torno al taller artesanal. No es real porque esta, básicamente, se caracteriza por el dominio del capital sobre el trabajo asalariado a través de la primacía de la máquina sobre el control del proceso de trabajo en términos marxistas, mientras que esta, en su seno, es una relación laboral capitalista no salarial, ya que no involucra la compra-venta de fuerza de trabajo. Implica, más bien, una apropiación directa del valor de esta sin que medie, como en el caso de las relaciones laborales salariales, un contrato en el que se fije una remuneración bajo ciertas condiciones mutuamente acordadas. En este caso, existen las condiciones de subordinación y control por parte del capitalista, pero no la remuneración.

En esta lógica, la forma de trabajo implementada a partir de empresas como Uber van más allá de la apropiación de una ganancia por un tiempo de trabajo no pagado o plusvalor relativo o absoluto, sino que implica una apropiación más profunda del valor del trabajo y los medios de trabajo del conductor que hace posible la ventaja tecnológica de la empresa. Se trata de una especie de acumulación por desposesión y extractivismo.

Es una acumulación por desposesión que tiene lugar en las calles de las ciudades donde opera la plataforma y aunque se trata de un espacio ya conquistados por el capitalismo mediante otros sistemas de transporte constituidos por relaciones laborales asalariadas, como las líneas de autobuses de transporte público donde se contrata a los conductores bajo este tipo de esquemas o como los taxistas entre los que también existe los contratos salariales o trabajadores por cuenta propia, no existía antes de Uber una modalidad con las características que se han identificado en esta y que se podría considerar como la conquista de un nuevo espacio para la acumulación capitalistas en términos de (Harvey, 2005).

Además, el vínculo laboral es extractivista, en el sentido objetivo, pero también ontológico, porque implica una lectura-interpretación-concepción del vínculo como una interacción en cuyas entrañas el despojo de valor, pero no se expresa como tal. En este caso el extractivismo procede respecto del valor que producen los conductores (Grosfoguel, 2016), pero también respecto del patrimonio acumulado de éstos que ponen a disposición de fines de acumulación ajenos, mientras sus propios fines –los del trabajador– son de sustento familiar. Esto es válido sobre todo de países subdesarrollados en los que incorporarse a la empresa, bajo condiciones sumamente desventajosas, representa, muchas veces la única opción de subsistencia de las familias.

Conclusiones

La empresa Uber es hoy en día muestra de relación laboral de nuevo perfil que, en un primer momento, se caracteriza por el control y la subordinación de los conductores -de la que no son conscientes- a través de la aceptación de un contrato de términos y condiciones unilateral y engañoso; así como por el uso de algoritmos diseñados para manipular a los trabajadores. Estas condiciones no están a la vista a partir de la lectura del contrato, como hemos visto, y en cambio se plantean como un convenio ventajoso y que otorga autonomía y flexibilidad de horarios al conductor, y en ese sentido resulta más atractivo que una relación de trabajo clásica; sin embargo, esas características

(subordinación, control y manipulación) están las entrañas del vínculo y constituyen el quid de esta modalidad de relación laboral.

El engaño y la manipulación son algunos de los rasgos distintivos de la empresa Uber, ya que desde su nacimiento y como estrategia de promoción ésta ha prometido a los operarios una ficción de libertad, misma que una vez que se pretende hacer uso de la aplicación, se desvanece. El consentimiento del contrato da lugar al establecimiento de una serie de condiciones subordinantes hacia los conductores como son: la exigencia del uso de herramientas propias para el trabajo y una serie de reglas equiparables a las utilizadas en las relaciones laborales tradicionales como son las instrucciones de trabajo y la vigilancia.

Una vez que se activa la aplicación el conductor no solo está sujeto a la subordinación de la empresa, sino que se vuelve presa de sus algoritmos de control cuyo principal objetivo es, también en términos de las relaciones laborales tradicionales, aumentar su productividad.

No obstante, la relación que se establece entre la empresa Uber y los conductores no es una relación de trabajo tradicional, posee elementos similares como los mencionados, pero sus principales particularidades son la extracción de valor que realiza mediante el trabajo oculto y a través del despojo de su patrimonio al obligarlo al uso de sus propias herramientas de trabajo (automóvil, celular, etcétera), lo que da cuenta de la profundización de los mecanismos de explotación a los que ha dado lugar el uso capitalista del avance tecnológico.

En el trabajo clásico, en palabras de De la Garza Toledo (2011), las reglas y la forma de trabajo quedan claras desde el principio, el trabajador es consciente de que deberá someterse a las órdenes del patrón, quien le proporcionará las herramientas de trabajo, a cambio de un salario. Sin embargo, en la modalidad de trabajo no clásico, como la que se configura entre la empresa Uber y los conductores, la relación está plagada de ardides que ocultan su verdadera naturaleza.

En la relación de trabajo salarial o tradicional, el valor o la ganancia para el patrón se genera mediante la extracción de plusvalía o trabajo no pagado a través del establecimiento de jornadas laborales específicas y de la intensidad de la actividad. Sin embargo, en este vínculo no existen tales características asentadas de forma explícita en el contrato, ya que de darse deberían someterse ambas partes a las regulaciones del trabajo típico, sino que logran mantener a los choferes por más tiempo conectados a la aplicación y trabajando mediante el uso de los algoritmos, el sistema

de calidad ahora delegado a los usuarios mediante la emisión de una calificación del servicio, y a través del otorgamiento de bonos o incentivos.

Ahora bien, a la extracción de valor generada mediante los mecanismos apuntados, se suma la generada por el uso y consumo de herramientas de trabajo del patrimonio del propio conductor, lo que va en detrimento de su bienestar, pues asume costos que en las relaciones laborales tradicionales correspondían al empresario.

Todo lo anterior es posible gracias a la ventaja tecnológica de la empresa Uber que se materializa en la aplicación con la cual laboran los conductores y que hace posible una relación de trabajo profundamente desigual y libre de cualquier regulación estatal en la mayoría de los países donde opera.

Referencias

Acosta-Reveles, I. (2017) Transiciones laborales. Lecturas y tramas hacia la precariedad. Editorial Colofón-UAZ.

Affde. (2021). Estadísticas de Uber 2021: ¿Cuántas personas viajan con Uber? Recuperado de <https://cutt.ly/BDwXZDk>

Arciniegas, Y. (17 de marzo de 2021). Uber reconoce a sus trabajadores en Reino Unido como trabajadores. *France24*. Recuperado de <https://www.france24.com/es/europa/20210317-uber-reconocimiento-trabajadores-conductores-reino-unido>

Baylos, A. (9 de marzo de 2020). Los conductores de Uber son trabajadores: una sentencia histórica de la corte de casación francesa. Cuarto Poder. Recuperado de <https://cutt.ly/aDwMGDk>

Del Nido, J. (2015). Tecnología y ansiedad de modernidad: notas etnográficas sobre el conflicto de Uber en Buenos Aires. *Revista Hipertextos*. Vol. 7, No. 11. Pp. 171-198. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/103480>

De la Garza, E. (2013). Trabajo no clásico y flexibilidad. *Caderno CRH*, Vol. 26, No. 68. Pp.315-330. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/ccrh/v26n68/a07v26n68.pdf>

De la Garza, E. (2011). Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. *Nueva Sociedad*. No. 232. Recuperado de <https://cutt.ly/wDwXpV3>

- Fernández, C. (7 de septiembre de 2021). Entrevista: 8 años y 1,500 mdd después, Uber quiere más ciudades y usuarios en México. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/entrevista-8-anos-y-1500-mdd-despues-uber-quiere-mas-ciudades-y-usuarios-en-mexico/>
- Figuroa, V. (2020). La división y explotación del trabajo en el capitalismo actual. Implicaciones políticas. Preprint
- Harvey, D. (2005). El “nuevo” imperialismo: acumulación por desposesión. Repositorio Clacso. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20130702120830/harvey.pdf>
- Hermenegildo, E y Narbaiza, J. (2019). La relación laboral y la nueva forma de prestación de servicios en la plataforma virtual Uber [Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional de la universidad <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12650>
- ILO. (2022). La relación de trabajo. Recuperado de <https://cutt.ly/ADwCzAY>.
- Kellogg, K. C., Valentine, M., & Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *The Academy of Management Annals*, 14(1), 366–410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kondo, A y Singer, A. (2020). Labor Without Employment: Toward a New Legal Framework for the Gig Economy. *ABA Journal of Labor & Employment Law*. Pp. 331-258. Recuperado de <https://cutt.ly/BDwCVsu>
- Ley Federal del Trabajo. (2021). Varios artículos. Recuperada de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_310721.pdf
- Martín, A. (2004) Teorías sociológica de las relaciones laborales. En Blanch, J. *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Pp. 151-263. Recuperado de <https://cutt.ly/UDwZO7v>
- Marx (2002), *El Capital*, Tomo I/Vol. 1. Siglo XXI, Buenos Aires.
- Miralles, F. (1981). *Alienación: medida y cambio*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio institucional- Universidad Complutense de Madrid
- Muñoz, R. (21 de abril de 2018). El gobierno blinda por ley al taxi del avance de empresas como Uber y Cabify. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/economia/2018/04/20/actualidad/1524226146_916167.html
- O’Brien, S. (23 de octubre de 2020). Uber y Lyft deben reclasificar a sus conductores como empleados, no como trabajadores independientes, según una corte de apelaciones. *CNN*. Recuperado de <https://cutt.ly/xDwVtTl>
- Roosevelt, M y Hussain, S. (22 de agosto de 2021). Declaran inconstitucional la Proposición 22; un golpe para la ley de economía colaborativa de California. *Los Angeles Times*. Recuperado <https://cutt.ly/qDwBybn>
- Seeman, M. (1959). On The Meaning of Alienation. *American Sociological Review*, 24(6), 783–791. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2088565>
- Solís, V. (15 de noviembre de 2020). Silicon Valley, más allá de la tecnología: cómo Uber y Lyft gastaron 200 millones para tener su propia ley en California. *Univisión* Recuperado de <https://www.univision.com/local/san-francisco-kdvt/elecciones-estados-unidos-2020/silicon-valley-mas-alla-de-la-tecnologia-como-uber-y-lyft-gastaron-200-millones-para-tener-su-propia-ley-en-california>
- Urdaneta, J. (13 de setiembre de 2021). Corte de Holanda: choferes deben recibir beneficios. *El Informador*. Recuperado de <https://www.elinformadorve.com/uncategorized/corte-holanda-choferes-de-uber-deben-recibir-beneficios/>
- Valenduc, G. y Vendramin, P. (2016). Work in the digital economy: sorting the old from the new. *European Trade Union Institute*. Recuperado de http://ftu-namur.org/fichiers/Work_in_the_digital_economy-ETUI2016-3-EN.pdf
- Vargas, A. (16 de enero de 2020). Las razones por las que 16 países prohibieron la operación de la plataforma Uber. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/las-razones-por-las-que-16-paises-prohibieron-a-uber-2952421>

Zoghbi, P. y Caamaño, G. (2010). El Impacto de la Alienación Laboral sobre las Conductas Desviadas en el Trabajo: Un Estudio Exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(1), 79-92. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000100006&lng=es&tlng=es.

¹Las entrevistas se aplicaron en el lapso de septiembre a enero del año 2021 en zona conurbada Zacatecas-Guadalupe del estado de Zacatecas, México. Los entrevistados se eligieron al azar y se dialogó con hombres y mujeres sin discriminar por edades o niveles educativos.