

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Sociología

**“El trabajo mediado por plataformas. El caso
de AzuTaxi en Cuenca, Ecuador”**


Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Socióloga

Autor:

Doménica Judith Quito Bonete

Director:

Luis Emilio Martínez Rodríguez

ORCID:  0000-0003-0302-2427

Cuenca, Ecuador

2024-11-07

Resumen

El trabajo de titulación presenta la importancia que tiene la plataforma digital AzuTaxi en el contexto del trabajo, reconociendo las transformaciones, nuevas formas de control, cambios en la identidad laboral y las implicaciones de esta en los trabajadores. Se realizó un análisis cualitativo con entrevistas semiestructuradas a diez conductores de AzuTaxi en Cuenca verificando cambios en las prácticas laborales y reorganización del trabajo en horas, tiempo y espacio, la plataforma ha transformado el trabajo y ha enfrentado a los taxistas a un entornodigital destacando un aumento en los ingresos hasta de setenta por ciento con la cifra más alta, pero también con nuevos desafíos en las formas de control como calificaciones por parte de los usuarios, supervisión de algoritmos, convirtiéndose en un “trabajador ciborg”, es decir adaptándose a la tecnología de manera eficiente y los nuevos cambios tecnológicos que van surgiendo. AzuTaxi ha transformado las dinámicas laborales tradicionales ofreciendo oportunidades de mejora económica y eficiencia, pero también generando nuevas incertidumbres en términos de autonomía, presión y competitividad. Estos hallazgos demuestran la necesidad de considerar los impactos del trabajo mediado por plataformas en el contexto laboral local.

Palabras clave del autor: plataforma digital, empleo, trabajo



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

The degree work presents the importance of the digital platform AzuTaxi in the context of work, recognizing the transformations, new forms of control, changes in labor identity and its implications. A qualitative analysis was conducted with semi-structured interviews with ten taxi drivers in Cuenca verifying changes in work practices and reorganization of work in hours, time and space, verifying that the platform has transformed the work and has confronted the taxi drivers to a digital environment highlighting an increase in income up to seventy percent with the highest figure, but also with new challenges in the forms of control such as user ratings, monitoring algorithms and location, becoming a “ciborg worker”, i.e. adapting to technology efficiently and new technological changes that are emerging. AzuTaxi has transformed traditional labor dynamics by offering opportunities for economic improvement and efficiency, but also generating new uncertainties in terms of autonomy, pressure and competitiveness. These findings demonstrate the need to consider the impacts of platform-mediated work in the local labor context.

Author Keywords: digital platform, employment, work



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de contenido

1. Introducción	7
1.1. Antecedentes	8
2. Justificación y problema central.....	9
2.1. Preguntas de investigación	10
2.2. Objetivo General	10
2.3. Objetivos Específicos Revisados.....	11
3. Marco Teórico	11
3.1. Estado del Arte	11
3.2. Sociología del trabajo.....	13
3.3. Economía de las plataformas.....	13
3.4. Algoritmos y Control Laboral	14
3.5. Flexibilización y Precarización Laboral	15
3.6. Regulación y Políticas Públicas	16
3.7. Impacto en los Mercados Laborales Locales	17
4. Metodología	17
4.1. Base paradigmática de la investigación	18
4.2. Diseño de estudio de caso	18
4.3. Fuentes de información.....	19
4.4. Técnicas de investigación.....	19
4.5. Muestra.....	20
4.6. Análisis de datos	21
4.7. Motivos del Cambio en el Enfoque de la Investigación	22
5. Resultados	23
5.1. Análisis de Datos	23
5.2. Examinar las transformaciones en las actividades laborales de los taxistas a causa de la aplicación AzuTaxi	25

5.3. Identificar las nuevas formas de control del trabajo de los taxistas dentro de la plataforma digital AzuTaxi.....	27
5.4. Analizar el impacto de la identidad laboral y la percepción del trabajo de los taxistas de AzuTaxi	29
5.5. Explorar las implicaciones sociales y económicas de la plataforma AzuTaxi en la comunidad de taxistas de Cuenca.	32
6. Conclusiones.....	33
7. Recomendaciones	35

Índice de figuras

Figura 123

Figura 2.....25

Figura 3.....27

Figura 4.....29

Figura 5.....32

Introducción

El aumento y desarrollo de aplicaciones móviles en el área del transporte han crecido significativamente en los últimos años, como es el caso de la plataforma Uber, que en 2020 contaba con 62,1 millones de usuarios a nivel mundial (Mulville, 2020). Esto demuestra la demanda y el uso de plataformas digitales en el área de transporte compartido, el inicio de las aplicaciones de transporte ha modificado la forma en que los taxistas trabajan en la actualidad, estas plataformas no solo ofrecen nuevas oportunidades para tener ingresos, sino que también, plantean desafíos en términos de competencia y regulación. Desde un contexto local y social, Cuenca, como una de las ciudades en desarrollo en Ecuador, tiene un contexto particular con las plataformas digitales al ser AzuTaxi una aplicación legal para taxistas en Cuenca, que juega un papel importante para la generación de empleo y la impulsión del trabajo, pero con desafíos y dificultades en los derechos laborales, acceso a la seguridad social y la garantía de una estabilidad económica.

Destacando el tipo de transporte urbano, la plataforma AzuTaxi, utilizadas por taxistas, en el 2021 registraba 2,222 taxis y 300,000 usuarios (El Mercurio, 2021). AzuTaxi es una plataforma local ofreciendo información valiosa sobre: adaptación tecnológica, cambios en su rutina diaria, estrategias, competitividad, ingresos y empleabilidad a los conductores de taxis dentro de la aplicación. Hay que considerar que los taxistas han sido una parte importante en el sistema de transporte urbano en Cuenca, el trabajo es largo y agotador, con horarios intensos que a menudo incluyen turnos nocturnos. Además, los conductores deben adaptarse a la demanda variable de pasajeros. Por ello, entender su experiencia diaria es crucial para identificar cómo se ven impactados por la introducción de plataformas digitales como es AzuTaxi.

En el caso de la aplicación AzuTaxi, es importante estudiar cómo estas dinámicas se manifiestan en la relación entre los conductores y la plataforma, y cómo estas relaciones impactan la experiencia laboral cotidiana. Analizar estas formas de control en AzuTaxi permitirá entender cómo afectan la independencia, la satisfacción y la motivación de los taxistas, así como, las intervenciones éticas de estos mecanismos. Por ello, es importante comprender a los taxistas para contribuir a un diálogo más amplio sobre el trabajo y la regulación dentro de las plataformas digitales en Cuenca. Este estudio será de utilidad para investigadores y académicos, dirigentes de cooperativas de taxis, autoridades locales y comunidad en general.

1.1. Antecedentes

Francisco Cevallos en la investigación Medios de Transporte en Era Digital y su impacto en Quito en el año 2019, comenta que, en el año 2009, Kalanick y Garrett se crearon una aplicación móvil que sirve para el transporte compartido llamada Uber, de esa forma, nace en 2010, la cual se expande en todo el Estado de San Francisco y posteriormente se expande a 270 ciudades a nivel mundial. En Ecuador, Uber se implementa en el año 2017 en Quito y Guayaquil, pero con inconveniente con la plataforma Easy Taxi, utilizadas por los trabajadores de taxis de Guayaquil, en la cual permitió tener una rivalidad en el transporte compartido, es decir, llegaron a establecer formas de trabajar para cada aplicación, Uber para uso de turistas y en horarios nocturnos, y Easy Taxi como una aplicación específica para el uso de taxi en Quito y Guayaquil (Vallejo, 2019).

En año 2020, en el artículo Aplicación Móvil para Solicitar el Servicio de Transporte Públicos de Mototaxis en el cantón Jaramijó de Quimi, en la Provincia de Manabí, señalan que la aplicación para mototaxis refleja un intento para entrar a una modernización tecnológica local y el deseo de adaptaciones a la era digital, adquiriendo necesidades locales, pero abordando problemas de accesibilidad y demanda de este medio de transporte. Es decir, la importancia del uso de tecnología en la transformación del transporte público o privado se está evidenciando con la necesidad de obtener aplicaciones locales (Quimi y Rosado, 2020). El transporte urbano en la ciudad de Cuenca tradicionalmente implicaba buscar pasajeros en la calle, o posteriormente se utilizaban los radios, donde existía un mecanismo diverso de secretarías y líneas telefónicas, y para los usuarios tomar un taxi implicaba esperar en la calle hasta que uno esté disponible o en las líneas telefónicas se daba la dirección a donde debían acudir para que se brinde el servicio de transporte. (Nerio Silva, 2017) Pero desde el año 2019 se lanzó la aplicación AzuTaxi, desde la Unión de Cooperativas de Transporte de Taxis del Azuay y la compañía Kadrac, esta aplicación cambió por completo cómo se relacionan los usuarios y los taxistas transformando la interacción de los servicios de taxi, transmitiendo una plataforma digital fácil y segura al usar.

En el año 2023 con el estudio La Percepción del Servicio de Transporte Público en la ciudad de Cuenca, a través de una muestra no probabilística por conveniencia, se aplicó una encuesta a 364 usuarios de taxi, quienes en un 67,6% que si usan aplicaciones y un 18,7% (El Mercurio, 2021). Señaló que a veces usan aplicaciones, lo que muestra que el mayor porcentaje de ciudadanos cuencanos utilizan aplicaciones para el transporte (Rios, et al., 2023). Además, se consideró que el 80% de los conductores de taxis en Cuenca están suscritos a la aplicación AzuTaxi, ya que les permite conseguir clientes con mayor rapidez y seguridad. Según los directivos de la aplicación, quién es Jorge Naranjo, uno de los representantes de AzuTaxi, en el

año 2021, tiene un total de 2,222 conductores registrados (El Mercurio, 2021). AzuTaxi se encuentra respaldada por la Agencia Nacional de Tránsito, lo que establece legalidad, vigencia y estabilidad, reforzando la confianza de los usuarios y conductores (Sánchez, 2021). Esta situación evidencia que el uso de plataformas como AzuTaxi es de fácil acceso, por lo que el número de suscriptores sigue avanzando y representan un avance significativo en la modernización del servicio de taxis. En ese marco, la combinación entre tecnología, regulación legal y grupos sociales han permitido proporcionar a los usuarios un servicio seguro, confiable y rápido, gracias a la transformación y adaptación de la tecnología en la vida cotidiana de los ciudadanos cuencanos y conductores de taxis, llevan a las plataformas digitales a ser efectivas y mejorar los servicios urbanos.

Justificación y problema central

En los últimos años, diversas plataformas digitales han cambiado de forma significativa la organización, la economía global y la logística del trabajo, generando varios impactos en distintos giros de negocios, entre ellos, en el sector del transporte, el cual, ha dado un salto al uso de plataformas digitales. Según el Banco Interamericano de Desarrollo, el fenómeno de las plataformas digitales ha creado una especie de disrupción en el mundo laboral. Es difícil tener un panorama amplio de estas formas de trabajo categorizando como trabajo informal o no asalariado (Madariaga et al., 2022). Según Nick Srnicek citado por Negri en el año 2020, indica que las plataformas digitales nos ayudan a identificar la oferta y demanda para el esquema de prestación de los servicios, no obstante, para Negri (2020) representan una nueva manera de capitalismo que está convirtiendo las relaciones laborales, incrementando la precariedad y disminuyendo la estabilidad tradicional. En ese marco, la aplicación AzuTaxi, utilizada en la ciudad de Cuenca, Ecuador, tiene implicaciones sociales y culturales muy importantes, pues la ciudad de Cuenca posee una vasta herencia cultural y estructura económica, ofreciendo un panorama particular en el que las plataformas digitales, han interactuado con la economía informal y la organización en el mercado laboral. AzuTaxi refleja el uso de las tecnologías dentro de la prestación de servicio de transporte, permitiendo la necesidad de comprender la transformación del trabajo y la dinámica laboral local, investigando si los conductores están enfrentando desafíos específicos, como la falta de beneficios laborales, la incertidumbre de sus ingresos y nuevas formas de control.

Un estudio de Karol Morales (2020), ha señalado cómo estas plataformas digitales no solo transforman las relaciones laborales, sino que también establecen relaciones sociales como es

el caso de la ciudad de Cuenca, es necesario entender cómo la aplicación AzuTaxi ha estado impactando su comunidad local de trabajadores con estas nuevas tecnologías. Debido a esto, aunque existen varios análisis investigativos sobre plataformas como, Uber, las investigaciones sobre aplicaciones locales como AzuTaxi y centrándose en una sola plataforma local, ha sido limitada. Revisando la literatura creciente actual, se puede denotar que no se está abordando el impacto de este tipo de plataformas en ambientes específicos fuera de las ciudades globales. Por esta razón, investigar sobre el trabajo de estas plataformas relativas en la ciudad de Cuenca, aportará conocimiento de cómo estas plataformas operan a sus trabajadores en ciudades del sur. Los resultados de la presente investigación tendrán implicaciones prácticas muy importantes debido a que el entendimiento de este tipo de dinámicas laborales puede contribuir a entender las nuevas dinámicas sociales a partir del uso de la tecnología y el desarrollo de las políticas públicas que protejan los derechos laborales de los conductores, ayudando a tener un entorno laboral más justo y equitativo. Este conocimiento puede resultar útil para otras ciudades que estén enfrentando desafíos de integración de este tipo de plataformas digitales locales.

2.1. Preguntas de investigación

Pregunta principal

- ¿Cómo han impactado la plataforma digital AzuTaxi en las transformaciones del trabajo, los mecanismos de control y la identidad laboral de los taxistas?

Preguntas de investigación específicas

- ¿Cómo han cambiado las tareas y responsabilidades de los taxistas con la plataforma digital AzuTaxi?
- ¿Qué mecanismos de control son aplicados a los taxistas de la plataforma digital AzuTaxi?
- ¿De qué manera ha impactado en su identidad laboral al taxista de la aplicación AzuTaxi, y cuáles son las implicaciones de este proceso?
- ¿Cuáles son las repercusiones sociales y económicas que enfrentan los taxistas de la aplicación digital Azu Taxi?

2.2. Objetivo General

Analizar las transformaciones del trabajo, formas de control e identidad laboral de los trabajadores en la aplicación digital AzuTaxi en Cuenca, Ecuador

2.3. Objetivos Específicos Revisados

- a. Examinar las transformaciones en las actividades laborales de los taxistas a causa de la aplicación AzuTaxi.
- b. Identificar las nuevas formas de control del trabajo de los taxistas dentro de la plataforma digital AzuTaxi.
- c. Analizar el impacto de la identidad laboral y la percepción del trabajo de los taxistas de la aplicación AzuTaxi.
- d. Explorar las implicaciones sociales y económicas de la plataforma AzuTaxi en la comunidad de taxistas de Cuenca.

Marco Teórico

3.1. Estado del Arte

En el año 2024, Fairwork realizó una evaluación de puntuaciones en las plataformas digitales DigiTaxi, CleanApp, AzuTaxi, SuperEasy, PedidosYa, Rappi, Indrive, y Uber desde los principios de imparcialidad: salario justo, condiciones justas, contratos justos, gestión y representación justas. Cleon App, pudo demostrar que un pago justo en el salario es igual o superior al salario mínimo. DigiTaxi demostró condiciones justas al aportar pruebas de medidas para proteger a los trabajadores en procesos para controlar la seguridad y salud en el trabajo. Las plataformas DigiTaxi, AzuTaxi, Cleon App, SuperEasy y PedidosYa, demostraron que tiene jurisdicción ecuatoriana, pero Didi, Rappi, Uber, Indrive, siguen aplicando la jurisdicción internacional. DigiTaxi y Azutaxi han demostrado que operan bajo un modelo empresarial híbrido que mezclan elementos de las cooperativas tradicionales con procesos de organización digital, establecen políticas de sanción y comunicación, que permite a sus empleados expresar inquietudes y asociarse libremente, la mayoría de estas plataformas siempre tiene prioridad hacia el cliente.

El aporte de Ros y Linne (2023) aborda el trabajo de los jóvenes en plataformas digitales como repartidores desde la perspectiva proyecto de vida, derechos laborales y formas de participación. Para ello, llevaron a cabo un trabajo conjunto, donde aplicaron entrevistas en profundidad a repartidores pertenecientes al Área Metropolitana de Buenos Aires; con observaciones en paradas de los repartidores y análisis de la información subida en redes sociales. Todo lo anterior, permitió a los autores observar un cambio en las dinámicas laborales como consecuencia de la pandemia, se ha notado un incremento de jóvenes laborando en estas plataformas y resaltan principalmente la flexibilidad que se tiene en este tipo de trabajos; no obstante, reclaman los derechos laborales por que no existe una regulación como en otros sectores que si cuentan con

beneficios laborales y condiciones dignas de trabajo. Por otro lado, dentro de los aspectos positivos, toma importancia las nuevas formas de organización, los jóvenes se unen de forma colectiva y creando movimientos cuyo propósito es mejorar y defender sus derechos. Otro aporte muy importante es el de Palermo et al. (2020), en Argentina, debido a que se centra en abordar la transformación del entorno laboral debido al uso de tecnologías avanzadas y digitalización creando un nuevo paradigma en las relaciones laborales, originando un cambio en la forma de sobre llevar las tareas, integrando habilidades digitales y requiriendo conocimiento técnico más desarrollado. También se examina cómo ha cambiado la apreciación del trabajo, cambiando de un enfoque en la duración y esfuerzo físico a la productividad y resultados, como la precariedad laboral, la apropiación del trabajo y la tensión entre autonomía y subordinación. De igual forma, se destaca la digitalización y cómo ha propiciado el desarrollo de nuevas formas de control en los trabajadores, incluyendo monitoreo a través del software, evaluación de rendimiento y recolección de datos laborales. Como último punto, se examina la dependencia que existe entre los trabajadores modernos y la tecnología en la realización de tareas, convirtiéndose en una especie de “ciborgs” que unen habilidades humanas con herramientas digitales.

El trabajo de Tapia (2021), en Ecuador, habla sobre las plataformas digitales en contextos locales, desde la complejidad de la red de relaciones y prácticas que configuran la experiencia de UberEats en Cuenca. El estudio toma como referencia el enfoque Epistemológico de la Teoría del Actor Red y resalta la importancia de considerar en igual medida las influencias de actores humanos (repartidores, consumidores, restaurantes) y no humanos (tecnología, la propia plataforma). El estudio destaca el papel de la tecnología no solo como una herramienta, sino como un actor que puede facilitar, regular y estabilizar relaciones entre diferentes entidades. Por último, discute sobre la formación de un encuadre discursivo que legitima ciertas prácticas a la vez que excluye otras, lo que es notable en la generación de “cajas negras”, implicando que dentro de la red operan dinámicas de poder que determinan qué prácticas son válidas y cuáles no, lo cual puede ser problemático desde una perspectiva ética y social. López y Pereyra (2020), llevaron a cabo una investigación en Argentina, en la cual, examinaron cómo es la naturaleza del trabajo que realizan los repartidores que usan las plataformas digitales. En cuanto a la metodología, utilizaron un enfoque mixto, para analizar las condiciones laborales, las motivaciones de los trabajadores y las dinámicas del sector en un contexto urbano. Los resultados muestran la precarización del empleo, señalando que estos trabajadores enfrentan condiciones adversas como: la falta de derechos laborales, inestabilidad y presión por cumplir con las demandas de entrega. Además, sintetizan las implicaciones sociales y económicas de

este modelo de trabajo, así como, la forma en que las plataformas digitales han transformado el paisaje del empleo en la ciudad.

3.2. Sociología del trabajo

La sociología del trabajo en América Latina contiene sus raíces en los distintos procesos históricos de industrialización y la lucha de clases obreras que aumentaron en el siglo XX. Este tipo de disciplina surge en los años sesenta, siendo influenciada por el pensamiento Marxista y la sociología francesa, pudiendo consolidarse como una respuesta a este tipo transformaciones sociales y productivas de la región. El Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo destaca la importancia de la transformación del paradigma productivo, pasando de un tipo de modelo fordista, a nuevas formas de organización de trabajo como consecuencia de la globalización. Los procesos llevaron a cabo la expansión de formas de producción y al surgimiento de nuevas relaciones laborales, lo que marcó un cambio muy profundo en la forma de entendimiento y análisis del trabajo desde la perspectiva latinoamericana (De la Garza Toledo, 2003).

Según Ivette (2021), la sociología del trabajo es un campo del estudio que analiza relaciones sociales, dinámicas y estructuras desarrolladas en torno al trabajo. Ivette señala cómo el trabajo influye en nuestra sociedad y de qué forma la sociedad moldea las prácticas laborales. Al pasar de los años, la sociología del trabajo ha enfrentado diferentes desafíos debido a la evolución tecnológica y su impacto en el mundo laboral, lo que denota un tema central de análisis, debido a la creciente automatización de actividades con inteligencia artificial (Ghiotto, 2015). Evidentemente, estos avances transforman la naturaleza del trabajo, creando nuevas formas de empleo, pero también ocasionan nuevos desafíos como el desempleo tecnológico y la necesidad de cualificación constante de la fuerza laboral. Por ello, estas nuevas modalidades de trabajo como el teletrabajo, la economía denominada gig y las plataformas digitales generan nuevos desafíos para la población para adaptarse a las nuevas herramientas.

3.3. Economía de las plataformas

Según Srnicek (2017), existe un modelo de negocios donde las plataformas digitales actúan como intermediarios entre distintos grupos de usuarios con la oferta, conformando el denominado "capitalismo de plataforma", donde el valor reside en la monopolización y análisis de datos; este modelo minimiza los activos propietarios y los costos. Como bien es conocido, la tecnología refleja, moldea y reconfigura las dinámicas sociales, económicas y organizacionales como menciona Orlikowski (2007). Las plataformas se benefician de los efectos de red, la escalabilidad y el uso intensivo de datos y algoritmos, logrando así un crecimiento vertiginoso y la optimización

de sus operaciones. En este contexto, las plataformas digitales de reparto son parte de una tendencia más amplia hacia la "uberización" (1) del trabajo, caracterizada por la flexibilización laboral y la difuminación de las fronteras entre el trabajo asalariado y el autónomo (Bustamante García, 2019). El trabajo en plataformas, frecuentemente referido como "gig work" (2) o trabajo por encargos, es caracterizado por su naturaleza temporal, flexible y basada en tareas específicas. Woodcock (2019) expone que este modelo de trabajo representa una reconfiguración fundamental de las relaciones laborales, pero también poniendo en duda la estabilidad laboral y los derechos de los trabajadores.

1: Uberización: Situación laboral donde se despojan al trabajador los beneficios y resguardos tradicionalmente asociados al empleo, obligándolo a asumir por su cuenta los riesgos y gastos inherentes a su actividad profesional (Tomatis, 2021).

2: Gig work: Se refiere a una forma de empleo, donde los trabajadores realizan tareas o proyectos específicos por un corto periodo de tiempo (Woodcock, 2019)

3.4. Algoritmos y Control Laboral

Los algoritmos juegan un papel fundamental en la gestión y control del trabajo denotando un aspecto decisivo y distintivo del trabajo en plataformas. Rosenblat & Stark (2016), en su estudio sobre la aplicación Uber, describen cómo las plataformas utilizan sistemas algorítmicos sofisticados para dirigir, evaluar y controlar el desempeño de los trabajadores. Este "management algorítmico" (3) ha representado una forma de control laboral fundamentalmente nueva, que difiere significativamente de las formas tradicionales de supervisión y gestión en el lugar de trabajo. Ros & Linne (2023), realizaron una investigación donde se centraron en jóvenes trabajadores de empresas digitales de reparto en Buenos Aires, esta investigación, reconoce la precariedad laboral y el control algorítmico. Se pudo evidenciar una postura crítica hacia el trabajo asalariado entre algunos jóvenes, aunque aspiraban a tener derechos laborales.

Los algoritmos pueden influir en múltiples aspectos del trabajo como, la asignación de servicios y la determinación de tarifas dinámicas, la evaluación del desempeño de los trabajadores basada en calificaciones de los usuarios y otras métricas. Este tipo de sistemas de gestión plantea preguntas fundamentales sobre la autonomía real de los trabajadores en un entorno aparentemente flexible. Los trabajadores que utilizan las aplicaciones probablemente estén sujetos a un monitoreo constante a través de esta, lo que quiere decir que, su ubicación, tiempo, y muchos otros aspectos de su trabajo son rastreados y analizados. Este tipo de vigilancia puede tener efectos significativos en el comportamiento y el bienestar de los trabajadores.

3: Management algorithmic: Automatización de tareas de gestión y supervisión a través de algoritmos, (Paidós, 2019).

3.5. Flexibilización y Precarización Laboral

Sundararajan (2016), destaca el potencial de este tipo de plataformas para ofrecer mayor autonomía y oportunidades de ingreso, argumentando que este modelo permite a los trabajadores tener control sobre sus horarios y cargas de trabajo, este tipo de flexibilidad puede ser especialmente atractiva en contextos donde las oportunidades de empleo formal son limitadas o donde existe una necesidad de ingresos complementarios. No obstante, esta aparente libertad viene acompañada de desafíos significativos. Por otro lado, Díaz Concha (2019), menciona que la precarización incluye dimensiones subjetivas relacionadas con el sentido del trabajo y la dimensión relacional. En el marco de estas condiciones, la precarización se manifiesta en la falta de protección social, la inestabilidad laboral y la transferencia de riesgos y costos a los trabajadores. Además, se puede observar, una tendencia hacia la "empleabilidad" como condición personal para la inserción laboral (Ros & Linne, 2023). Críticos como Standing (2011), advierten sobre la creación de un nuevo "precariado" digital, caracterizado por la inseguridad laboral, la falta de beneficios sociales.

Palermo et al. (2020), exponen las transformaciones del trabajo en el contexto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Las mismas que dan lugar a nuevas formas de control laboral, como la gestión algorítmica y la vigilancia constante. El estudio introdujo el concepto de "trabajador ciborg5" para describir la estrecha relación entre los trabajadores y los dispositivos digitales. En adición, discutió las implicaciones de estas transformaciones en términos de precariedad laboral, explotación del trabajo cognitivo y la difuminación de las fronteras entre el trabajo y la vida personal. También, López Mourelo & Pereyra (2020), en su análisis mixto, las condiciones laborales de los repartidores de las plataformas digitales en Buenos Aires, se encontró que los trabajadores a menudo se ven obligados a trabajar largas jornadas en condiciones precarias para obtener ingresos suficientes para subsistir. Comprender cómo los trabajadores interpretan y dan significado a su actividad laboral en el entorno de las plataformas digitales es bastante útil, esto es conocido como "sentidos del trabajo" (Tolfo et al., 2010). Estos sentidos están influenciados por factores sociohistóricos, experiencias personales y condiciones laborales específicas.

El concepto de "trabajador ciborg" (4) analiza la estrecha interacción entre los trabajadores y los dispositivos digitales en el contexto de las plataformas de reparto. Esta noción se basa en la idea de que la tecnología no es simplemente una herramienta externa, sino que se integra con las

prácticas y experiencias laborales de los trabajadores. La transformación del trabajo tiene implicaciones significativas como redefinición de habilidades y competencias laborales, cambios en la percepción del espacio y el tiempo en el trabajo, etc. Palermo et al. (2020) argumentan que la tecnología del trabajo puede llevar a una "autonomía paradójica", donde los trabajadores experimentan simultáneamente una mayor flexibilidad y un mayor control sobre su trabajo, señalan que la tecnología no se podría considerar simplemente como una herramienta externa, ya que, este a su vez integra las experiencias laborales y prácticas de los trabajadores; de tal manera, pueden tener una mayor flexibilidad pero impactando directamente en su identidad laboral.

4: Trabajador ciborg: Se basa en la noción de ciborg desarrollada por Haraway (1985) y se refiere a la fusión cada vez más estrecha entre el trabajador humano y las tecnologías digitales (Palermo et al., 2020).

3.6. Regulación y Políticas Públicas

En las plataformas digitales, la regulación del trabajo va abriéndose camino en las herramientas de política pública. Forde et al. (2017) estudiaron los desafíos de las plataformas digitales en los marcos regulatorios y las políticas de protección laboral, concluyendo que han creado poco a poco lagunas en la legislación laboral, a la vez que indirectamente ponen en duda la naturaleza del empleo y las protecciones laborales en la era digital.

La clasificación de los trabajadores de plataformas (sean estos empleados formales o contratistas independientes) incide en el acceso a beneficios de ley de estos, como seguro de salud, compensación por desempleo, y el derecho a la negociación colectiva (Ulloa & Suárez, 2021). Sin embargo, a pesar de las dificultades para la organización colectiva, se han identificado nuevas formas de organización entre estos trabajadores (Miguez & Menendez, 2023).

Ante ello, las alternativas que surgen como posibles políticas públicas son crear nuevas categorías de empleo específicas para trabajadores de plataformas, o adaptarlas a las categorías existentes. Además, es importante considerar cómo la regulación afecta el desarrollo urbano y la movilidad en Cuenca. Las plataformas de transporte impactan en el tráfico, el uso del espacio público, y los patrones de movilidad urbana (Tapia Palacios, 2021). Como punto adicional, Albornoz et al. (2023) en su estudio, indicaron que la mayoría de las plataformas digitales en Ecuador no garantizan condiciones laborales justas. Además de aquello, diversos factores inherentes al contexto del estudio, tales como la recesión económica, la inestabilidad política y la creciente inseguridad, agravan la precariedad de los trabajadores de plataformas. Con esto,

es importante mencionar que la plataforma AzuTaxi es regulado por el Municipio de Cuenca y la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), según lo establecido en el artículo 62 de la Ley Orgánica Reformatoria de la LEY ORGANICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL (2018). La ANT es la entidad encargada de homologar esta y, opera únicamente con taxis legales, además, como servicio de la Unión de Cooperativas de Transporte en Taxis de Azuay (UCTTA). AzuTaxi debe asegurar que sus operaciones se ajusten al marco legal vigente para plataformas digitales de transporte.

3.7. Impacto en los Mercados Laborales Locales

En las plataformas digitales, la regulación del trabajo va abriéndose camino en las herramientas de política pública. Forde et al. (2017) estudiaron los desafíos de las plataformas digitales en los marcos regulatorios y las políticas de protección laboral, concluyendo que han ido creando poco a poco lagunas en la legislación laboral, a la vez que indirectamente ponen en duda la naturaleza del empleo y las protecciones laborales en la era digital. La clasificación de los trabajadores de plataformas (sean estos empleados formales o contratistas independientes) incide en el acceso a beneficios de ley de estos, como seguro de salud, compensación por desempleo, y el derecho a la negociación colectiva (Ulloa & Suárez, 2021). Sin embargo, a pesar de las dificultades para la organización colectiva, se han identificado nuevas formas de organización entre estos trabajadores (Miguez & Menendez, 2023).

Ante ello, las alternativas que surgen como posibles políticas públicas son crear nuevas categorías de empleo específicas para trabajadores de plataformas, o adaptarlas a las categorías existentes. Además, es importante considerar cómo la regulación afecta el desarrollo urbano y la movilidad en Cuenca. Las plataformas de transporte impactan en el tráfico, el uso del espacio público, y los patrones de movilidad urbana (Tapia Palacios, 2021). Como punto adicional, Albornoz et al. (2023) en su estudio, indicaron que la mayoría de las plataformas digitales en Ecuador no garantizan condiciones laborales justas. Además de aquello, diversos factores inherentes al contexto del estudio, tales como la recesión económica, la inestabilidad política y la creciente inseguridad, agravan la precariedad de los trabajadores de plataformas.

Metodología

En la sección de metodología se exponen las técnicas a aplicar. En esta investigación se adopta un enfoque paradigmático cualitativo y se aplica un estudio de caso, específicamente en el contexto de la plataforma AzuTaxi en Cuenca. Este método denota un enfoque cualitativo, es decir, mezcla entrevistas semiestructuradas (método principal) tanto con un análisis exhaustivo

de datos ya existentes, sobre el trabajo de plataformas digitales. En cuanto al análisis de datos, se aplicaron técnicas como la codificación, categorización, identificación de patrones y análisis de contexto. Así, se estudiaron específicamente los siguientes temas: trabajo, control y contexto local de la plataforma.

4.1. Base paradigmática de la investigación

Este estudio se basó en un enfoque paradigmático cualitativo, es importante comprender los fenómenos sociales en sus contextos naturales (Denzin y Lincoln, 2018). Dicho enfoque tiene sus raíces en la tradición interpretativa, que busca descubrir los significados e interpretaciones que los individuos asignan a sus experiencias (Creswell J., 2014). El estudio adoptó una perspectiva constructivista, misma que postula que la realidad se construye a través de interacciones sociales y que el conocimiento se crea a través del compromiso del investigador con los participantes (Guba y Lincoln, 1994). Al adoptar este enfoque paradigmático, se proporciona una comprensión matizada y contextualizada en el trabajo de plataformas AzuTaxi en Cuenca.

4.2. Diseño de estudio de caso

Esta investigación empleó un diseño de estudio de caso, lo que implica un análisis profundo de la parte involucrada en función de trabajador de la plataforma digital de AzuTaxi en Cuenca (Yin, 2018). Este grupo conformado por conductores de taxi representados por la Cooperativa de Taxis “12 de Abril”. Al entrevistar a este grupo de la parte interesada, el objeto de este estudio es capturar una comprensión favorable y enriquecida en el fenómeno de esta investigación, abarcando las diversas perspectivas, experiencias y significados de acuerdo a la investigación (Stake R., 2017). La relevancia de este enfoque radica en que permite al investigador explorar el escenario complejo y las relaciones entre la parte involucrada, lo que a su vez proporciona una visión más completa y profunda del fenómeno estudiado. Según Dessard (2002) en la investigación cualitativa, el tamaño de la muestra no se determina de antemano. En su lugar, se puede establecer un número aproximado de casos, pero la muestra final se define cuando no se obtienen nuevos datos o información adicional. Aunque no hay un tamaño de muestra definido para cada tipo de investigación cualitativa, Hernández (2014) proporciona una guía general, sugiriendo que, para estudios de caso, un tamaño de muestra tentativo podría ser de 10 unidades.

4.3. Fuentes de información

Este escrito se apoyará en fuentes de información primarias y secundarias para recopilar datos sobre el trabajo de plataformas digitales de AzuTaxi en Cuenca.

- *Fuentes primarias*

Para dar cumplimiento a este punto, los conductores de taxi fueron seleccionados: 7 de género masculino, 3 de género femenino, 5 con una edad promedio de 20 a 30 años y 5 con una edad promedio de 40 a 50 años. Se seleccionaron aquellos que actualmente siguen utilizando la aplicación de la Cooperativa de Taxis '12 de Abril' de Cuenca. Como ya se mencionó, se tomaron como base 10 sujeto de estudio. Estos serán los sujetos clave de la investigación, a fin de aporte con información valiosa acerca de las jornadas laborales, condiciones en las que trabajan, identidad laboral.

- *Fuentes secundarias*

Las fuentes de información secundarias incluirán artículos académicos, informes de investigación y publicaciones de la industria sobre las plataformas digitales, y la industria del taxi en Ecuador. Estas fuentes proporcionarán una comprensión integral del contexto y los antecedentes del fenómeno de investigación, así como conocimientos sobre los marcos teóricos y conceptuales que sustentan el estudio (Bryman, 2019).

- *Literatura gris*

Dentro de literatura gris se incluyen documentos referentes a políticas y aspectos gubernamentales, organizaciones, con la finalidad de recopilar documentación sobre el ambiente regulatorio, tendencias prevalecientes del mercado de la industria del taxi a nivel nacional y local (Haddaway et al. 2019).

4.4. Técnicas de investigación

Recolectar información es un proceso, mediante el cual se identifican los objetos de estudio, se determinan y ordenan sus características y se establecen categorías para mejorar la comprensión, de acuerdo con reglas preestablecidas (Cano, 2018).

- Se aplicaron 10 entrevistas semiestructuradas a los conductores de taxis de la Cooperativa de Taxis “12 de Abril” de Cuenca, en los propios parqueaderos públicos con ubicación en la Avenida Manuel J. Calle y Alfonso Cordero, con la finalidad de establecer

percepciones sobre la adaptación y experiencias del trabajo en plataformas digitales como es AzuTaxi.

- Análisis de documentos: Se realizó un análisis documental de políticas, informes y conjuntos de datos de agencias gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y asociaciones de la industria. Esto proporcionó información sobre el entorno regulatorio, las tendencias del mercado y las estadísticas de la industria relacionadas con la industria del taxi en Ecuador (Haddaway et al., 2019).

Teniendo presente la flexibilidad que debe caracterizar a las técnicas en el área de la investigación cualitativa, es idóneo hablar de “prácticas cualitativo/estructurales”, ya que ofrecen la oportunidad de establecer un diseño organizado al servicio del proceso de generación de conocimiento (Lay, 2015). En ese sentido, se emplearon las siguientes técnicas de análisis de datos:

- Análisis temático: Se realizó un análisis temático de los datos de la entrevista para identificar, codificar y categorizar patrones y temas en los datos (Braun y Clarke, 2019).
- Codificación y categorización: Se realizará una codificación y categorización de los datos del análisis de contenido y del análisis de documentos para identificar patrones (Saldaña, 2016).
- Visualización de datos: Se utilizaron técnicas de visualización de datos, como mapas mentales y mapas conceptuales, para representar las relaciones entre los temas y conceptos que surgen del análisis de datos (Kirk, 2019).

4.5. Muestra

La población de del estudio son los conductores de taxis. Dado que existe una muestra determinada de 10 conductores de la Cooperativa de taxis “12 de abril”, la selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico, que se concibe como un método de selección a los participantes. (Hernández et al., 2010). En este caso, se utilizó un muestreo por conveniencia, que se refiere a participantes que estén disponibles y dispuestos a participar en el estudio. Los participantes entrevistados fueron reclutados mediante contactos personales y profesionales, que estén dispuestos a la colaboración y al tiempo adecuado para para la entrevista, tomando ciertos criterios como que tengan 2 o más años de trabajo utilizando Azutaxi, permitiendo recolectar información sobre la percepción de las condiciones laborales, jornadas, implicaciones socioeconómicas de los conductores de taxis que hacen uso de la plataforma.

Es importante considerar las limitantes que se han presentado a lo largo de la investigación. En primera instancia, el tamaño muestral se centra netamente a conductores de taxis que trabajen con la plataforma AzuTaxi en la ciudad de Cuenca, esto no permite explorar a los demás actores involucrados como usuarios y representantes de la aplicación, lo que permite tener sesgos, sin embargo, se consideró que la muestra era adecuada para los alcanzar los objetivos del estudio y obtener información valiosa sobre el tema de investigación.

4.6. Análisis de datos

El análisis de datos es un elemento crucial en el análisis de contenido cualitativo, ya que se refiere al proceso de examinar e interpretar los datos recopilados para responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos del estudio, por ello, el análisis de datos se realizó mediante un enfoque cualitativo, que se centra en la interpretación y comprensión de los datos textuales.

El proceso de análisis de datos, en este estudio se llevó a efecto de la siguiente manera:

1. **Revisión y organización de los datos:** En este trabajo, se revisaron y organizaron los datos recopilados mediante las entrevistas semi estructuradas y el análisis de contenido. Se utilizó un enfoque sistemático para revisar y organizar los datos, lo que permitió identificar patrones y temas emergentes (Braun y Clarke, 2006).
2. **Codificación inicial:** Este segundo paso empezó luego de familiarizarse con los datos, se generó una lista inicial de ideas sobre lo que hay en los datos y lo que es destacable de ellos, asignaron códigos a los datos para identificar patrones y temas. La codificación se realizó de manera sistemática y reproducible, lo que permitió asegurarse de que los códigos fueran precisos y consistentes (Saldaña, 2016). También se resaltó de colores los diferentes patrones, para identificar segmentos de datos y se codificaron tantos patrones como fueron posibles y extractos de datos de manera inclusiva.
3. **Categorización de temas:** Luego de haber codificado y cotejado los datos, se agruparon los códigos en categorías más amplias para analizar las relaciones entre ellos (Braun y Clarke, 2006). Se identificaron varias categorías, incluyendo la percepción de la aplicación, la identidad laboral y las implicaciones sociales y económicas, es decir, se analizaron los códigos y se notó que es posible combinar varios códigos para formar una categoría general, por lo que en esta fase fue útil emplear representaciones visuales como mapas mentales para clasificar los diferentes códigos en categorías y entre diferentes niveles de sistema.

4. **Revisión de temas:** Se verificaron si los códigos funcionaron en relación con las categorías, generando un mapa categórico del análisis, en esta fase se revisaron y refinaron las categorías en dos niveles, en primer lugar, se leyeron los extractos por categoría y se consideró si formaban un patrón coherente, en caso de encajar, se reformularon las categorías, se movieron códigos, o bien, se descartaron del análisis. Posterior a ello, se realizó un proceso similar, pero en relación con todo el conjunto de datos, se consideró la validez de las categorías individuales con respecto al conjunto de datos, y se constató si el mapa propuesto mostraba los significados reales del conjunto de datos.
5. **Definición de temas:** Esta fase comenzó posterior a la aprobación del mapa temático de los datos. Se procedió a refinar aún más las categorías a utilizar en el análisis. Para cada categoría individual, se escribió un análisis detallado de la historia que cuenta, y se emparejaron las diferentes historias en una historia general, a fin de garantizar que no hay superposición de las categorías.
6. **Análisis del contexto:** Se analizó el contexto en el que se produjeron los datos, incluyendo factores como la cultura, la percepción de la aplicación, la identidad laboral y las implicaciones sociales, económicas y se elaboró un informe procurando proporcionar evidencia suficiente de las categorías dentro de los datos.

4.7. Motivos del Cambio en el Enfoque de la Investigación

Existieron errores a medida que avanzaba la investigación. A lo largo del proceso, la información que se iba recolectando mostraba que el tema se estaba enfocando cada vez más en las plataformas digitales, lo que desvió el enfoque original de las alianzas socio- técnicas hacia el análisis del impacto de las plataformas en el trabajo de los taxistas. Esto llevó a replantear los objetivos de estudio ya que los datos recopilados se alineaban mejor con un estudio centrado en las plataformas. Uno de los principales cambios fue que, en lugar de estudiar las interacciones entre actores humanos y no humanos (tecnología, infraestructura), la investigación se centró en cómo la plataforma AzuTaxi transformaba el trabajo de los taxistas, modificando sus prácticas laborales y las formas de control que experimentaban. Esto hizo evidente que el tema de plataformas digitales tenía mayor relevancia e impacto en el análisis, alejándose del enfoque socio-técnico inicial.

Sin embargo, con el cambio de enfoque, se incorporan autores como Palermo et al. (2020), quien describe el concepto de "trabajador ciborg", es decir, cómo los taxistas dependen cada vez más de la tecnología en su día a día. También se utilizó el trabajo de Nick Srnicek, que explora el

capitalismo de plataformas y cómo estas tecnologías crean nuevas formas de trabajo. Además, el concepto de control algorítmico, de Rosenblat & Stark (2016), fue clave para entender cómo las plataformas monitorean y controlan el trabajo de los conductores de manera automatizada.

Resultados

5.1. Análisis de Datos

Figura 1

Nube de Palabras



La nube de palabras presentada en la Figura 1 ofrece una visión detallada de las experiencias y referencias de los trabajadores de AzuTaxi en Cuenca con su trabajo en la plataforma, basada en un conjunto de palabras extraídas de sus entrevistas semiestructuradas. Además, el presente trabajo busca revelar cómo las transformaciones tecnológicas están cambiando el sentido del trabajo, las formas de control, la identidad y las condiciones laborales de estos trabajadores. De esta forma, este análisis se enmarca en el objetivo general de examinar las plataformas digitales y la actividad laboral de los conductores de AzuTaxi.

A continuación, se explicará cada tema clave que aborda el objetivo principal de esta investigación.

Sentidos del Trabajo

La implementación de AzuTaxi ha transformado profundamente el sentido del trabajo para los taxistas de Cuenca afectando cómo perciben y valoran su trabajo. Este cambio fundamental

refleja cambios en la experiencia laboral en la era de las plataformas digitales. “La aplicación ha cambiado mi forma de trabajar. Ahora no necesito recorrer calles, la aplicación me da clientes” (Entrevista 8). Esta cita refleja cómo la plataforma ha modificado la esencia misma del trabajo de taxista, pasa de una búsqueda activa de pasajeros en la calle a un sistema de asignación automatizada. La tecnología no sólo ha alterado la logística del trabajo, sino también la percepción del taxista sobre su rol y flexibilidad, misma que ayuda a los conductores en diferentes formas. Algunas palabras mencionadas en las entrevistas son "horario", "tiempo", "día", "horas" y "manejar" que hacen referencia en la organización del trabajo. Una de las características atractivas de la plataforma de AzuTaxi es que modifica las rutinas laborales, el tiempo, y la flexibilidad permitiendo que los trabajadores disfruten de una mayor libertad en su jornada laboral, pero también están sujetos a nuevas formas de vigilancia, algunos de los términos relacionados mencionados por los taxistas son "aplicación", "sistema", "control" y "datos" que se traduce a un control algorítmico de las actividades de los conductores. Este equilibrio entre autonomía y supervisión algorítmica es una de las principales características que los taxistas dependen al gestionar sus tiempos y la medición de su rendimiento, por la supervisión de su trabajo, por lo tanto, la plataforma impone rendimiento al final del mes a los conductores, lo cual genera una dinámica compleja entre libertad y supervisión digital.

Con respecto a la productividad, se han utilizado términos como 'trabajo', 'horas', 'ganancias', 'ingresos' y 'clientes', reflejando que cada conductor debe cumplir con ciertas metas, mientras que la aplicación AzuTaxi mantiene porcentajes exactos al final del mes, existiendo un sistema de digitación que está sometido a los ingresos de los conductores y contribuyen a la intensidad de su labor. Con ello se confirma que los taxistas de AzuTaxi en Cuenca tienen una relación con la tecnología y está claramente reflejada en términos mencionado por los taxistas como "aplicación", "tecnología", "sistema" y "datos", que subrayan la dependencia de los trabajadores a las plataformas digitales refiriéndose a la identidad de los conductores obligados a incorporar la tecnología como una extensión principal en su trabajo. Este vínculo entre los taxistas y la tecnología nos demuestra los cambios y actualizaciones que han generado tanto beneficios como tensiones para los conductores ya que se ven en la necesidad de aprender y ajustarse continuamente a las novedades y actualizaciones de las plataformas, lo que puede impactar su bienestar y satisfacción laboral.

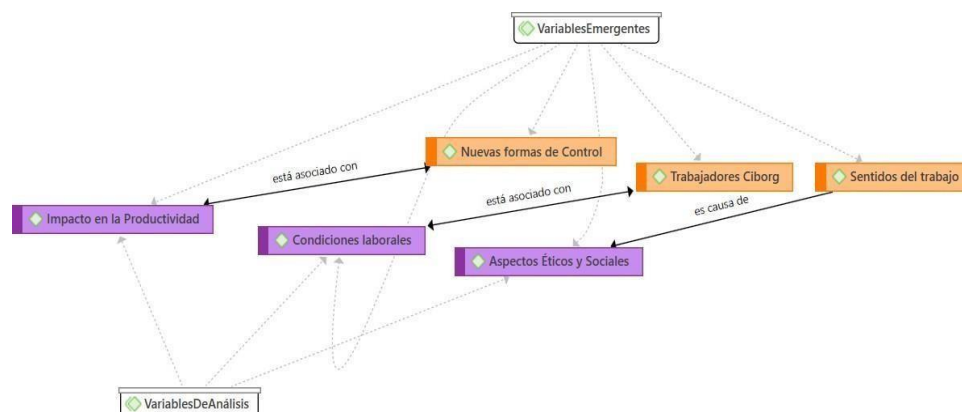
También es importante señalar las implicaciones éticas y sociales mencionadas por los taxistas a través de términos como "datos", "seguimiento" y "control" que indican que existen preocupaciones sobre la privacidad y el uso de su información personal por parte de las

plataformas. Los conductores expresan interrogantes sobre el uso y la protección de su información personal pero que al mismo tiempo genera seguridad al usuario. Estos cambios en el sentido del trabajo se relacionan con la teoría de Palermo et al. (2020) sobre cómo los trabajadores ciborg redefinen el significado y la experiencia del trabajo en la era de las plataformas. La transformación no es meramente operativa, sino que afecta profundamente la identidad profesional y la autopercepción de los taxistas. El trabajo ya no se define solo por la acción de conducir, sino por una compleja interacción entre el conductor, la tecnología y el cliente, mediada por la plataforma digital. Esta redefinición del sentido del trabajo plantea nuevas interrogantes sobre la autonomía laboral, la satisfacción profesional y el valor percibido del trabajo en un entorno cada vez más digitalizado y orientado al cliente. La evolución del oficio del taxista en este contexto refleja las tensiones y oportunidades que surgen cuando las tecnologías digitales se entrelazan con profesiones tradicionalmente analógicas. Todos aquellos temas mencionados por parte de los conductores señalan cómo AzuTaxi ofrece diferentes puntos de vista y nuevas imposiciones lo que aumenta la precariedad laboral y lleva a plantear serias dudas sobre la privacidad y la equidad en el entorno laboral que veremos a continuación.

5.2. Examinar las transformaciones en las actividades laborales de los taxistas a causa de la aplicación AzuTaxi

Figura 2

Transformaciones en las actividades laborales a causa de la plataforma



La implementación de AzuTaxi ha transformado los sentidos del trabajo para los taxistas de la ciudad de Cuenca, se observa un mayor enfoque al trabajo en plataformas y un aumento de transformación con información a las entrevistas.

Las plataformas digitales han transformado de manera significativa la dinámica laboral en AzuTaxi en Cuenca, Ecuador, se pueden identificar tanto las oportunidades como los desafíos que enfrentan. El aumento de la transformación se evidencia en la declaración del entrevistado,

quien señala: "Trabajo de lunes a jueves 5 horas y fin de semana 12 o 13 diarias " (Entrevista 9). Esto refleja la nueva realidad laboral que caracteriza a las plataformas digitales, permite a los trabajadores ajustar sus horarios según la demanda, como ellos desean trabajar (Quimi y Rosado, 2020). La plataforma AzuTaxi le da la libertad de escoger sus horarios de trabajo, que se convierte en una de las mayores motivaciones, pero también implica exigencias, como señala un entrevistado: "Ahora el cliente sabe mi identidad y datos personales con ello hasta el tiempo que estaría en su ubicación, esto me hace tener más responsabilidad ante el cliente " (Entrevista 4). Se identifica una transformación en la formalización, ya que al permitir que el cliente visualice la información del taxista, esto le brinda una mayor sensación de seguridad, y con esto el taxista debe ofrecer un servicio de calidad, por lo tanto, cambia la relación de cliente y taxista por medio de la aplicación incluyendo el comportamiento por parte de los conductores. También representa una nueva transformación en entorno laboral, ahora los clientes le pueden llamar por el nombre al taxista, que si analizamos con las teorías de Nick Srnicek (Negri, 2020), entendemos los argumentos con respecto a que las plataformas digitales, aunque facilitan la conexión entre oferta y demanda, también pueden generar nuevas relaciones laborales, transformarlas o afectar las ya existentes a través de la plataforma. Se cuestiona sobre la privacidad y la autonomía de los trabajadores en la era de las plataformas digitales, Palermo et al. (2020) para comprender las implicaciones de la dependencia tecnológica es importante entender el monitoreo, es decir, los trabajadores deben aceptar las políticas que tiene la aplicación, es decir la información personal requerida, incluso el reconocimiento facial para poder trabajar en la plataforma. Entre las nuevas habilidades que los taxistas ahora deben gestionar están la interacción con la aplicación y la atención al cliente digital. Esta multitarea constante puede aumentar la carga cognitiva y emocional del trabajo que han tenido que aprender los taxistas y también ha sido una transformación con los teléfonos móviles y la concentración al manejar, por ejemplo, un taxista describe:

"Aunque no parezca ahora el teléfono de nosotros los conductores está prácticamente en el tablero del carro siempre viendo las referencias del cliente, las calles, el nombre y viendo el GPS de la ubicación" (Entrevista 10). Otro conductor señala: "He tenido que agudizar un poco más el oído para escuchar el momento en el que están pidiendo la aplicación" (Entrevista 7), refleja la evolución de habilidades en el trabajo, requiere una integración más estrecha entre las capacidades humanas y la tecnología.

La fusión entre el trabajador y la herramienta digital no es meramente funcional, sino que implica una reconfiguración de las capacidades sensoriales y cognitivas del trabajador. Sin embargo, es

importante notar que el cambio fue más fuerte para aquellos que no manejan la tecnología ya que mencionan que tuvieron nuevas presiones y desafíos para seguir manteniendo altos estándares de servicio. También con el celular es indispensable el servicio de internet de calidad debido a que no es simplemente un instrumento, sino una parte integral para realizar el trabajo. Es decir, las transformaciones que hay en el trabajo mediado por plataformas es un nuevo entorno laboral con mayor claridad en la identidad de los trabajadores que ha conllevado una responsabilidad al trabajar con actividades multifacéticas, pero abarcan desde cambios en la percepción del trabajo y nuevas formas del trabajo, hasta la integración de la tecnología como nuevas habilidades y varias modificaciones en las condiciones de trabajo. Estas transformaciones reflejan las dimensiones descritas por Palermo et al. (2020), en su análisis de las plataformas digitales, demuestran cómo la digitalización está reconfigurando fundamentalmente la naturaleza del trabajo en el sector del transporte de la ciudad de Cuenca. El análisis revela tanto oportunidades (flexibilidad, mayor productividad) como desafíos significativos (privacidad laboral, presión por cumplir expectativas).

5.3. Identificar las nuevas formas de control del trabajo de los taxistas dentro de la plataforma digital AzuTaxi

Figura 3

Cuadro de codificaciones de variable “Nuevas formas de control” en Atlas.Ti.

<div> <div> <div>Asignar códigos</div> <div>Ir al contexto</div> <div>Renombrar</div> <div>Eliminar</div> <div>Mostrar en la red</div> </div> <div> <div>Seleccionar todo</div> <div>Borrar selección</div> </div> <div> <div>Exportar a Excel</div> <div>Acoplar al área de navegación</div> </div> </div>		
<div> <div>Buscar</div> <div> <div>1:2 1 34 en Entrevistas transcritas</div> <div>pero ahí ponen así como no no no, no, no calificaciones no justas. Si entonces a veces eso sí hay que tener cuidado porque ahí algunas compras, sí les han bloqueado ahí de la aplicación.</div> </div> </div>	1 Codificación	<div> <div>Nuevas formas de Control</div> </div>
<div> <div>1:3 1 32 en Entrevistas transcritas</div> <div>Ah, bueno, lo que se fijan más. Es que no alteramos las tarifas para que los clientes los usuarios, en sí que usan el taxi no se quejen así sea justo porque en la aplicación también ahí es a modo de quejas, claro, cuando ven que es muy elevada a la tarifa a un lugar cercano o no le cobran a ver a ver niña en las noches, eh? Me toca a mí modificar las tarifas por o sea, depend</div> </div>	1 Codificación	<div> <div>Nuevas formas de Control</div> </div>
<div> <div>1:4 1 72 en Entrevistas transcritas</div> <div>Se está limitando usted ya no puede poner, eh? En ningún lado el GPS exacto justo eso del mapa. Ah, y hay otra aplicación webs, claro, entonces entonces imagínense usted no puede poner así como le lleva la A a la persona digamos o al cliente o cómo se va usted donde el cliente bueno, ahorita</div> </div>	1 Codificación	<div> <div>Nuevas formas de Control</div> </div>

La implementación de AzuTaxi ha introducido nuevas formas de control que han transformado el sentido del trabajo para los taxistas de Cuenca. Estas formas de control cambian la experiencia

laboral de los conductores. Un taxista comenta: “La presión para ofrecer un mejor servicio ha aumentado con el nuevo sistema de puntajes; no puedo cancelar carreras sin ser bloqueado” (Entrevista 5). Esto refleja cómo el sistema de calificaciones es una forma de control alterando la percepción del servicio, convirtiendo a cada servicio en una oportunidad de evaluación constante, transforma el sentido del trabajo en una actividad regulada y monitoreada. Los conductores sienten control por parte de la aplicación AzuTaxi ya que las calificaciones representan una extensión del poder de la plataforma sobre los medios de producción de los trabajadores, se vuelven sujetos de estándares para la plataforma AzuTaxi. Esto refleja cómo el control se extiende más allá del trabajador, abarca sus herramientas de trabajo y se transforman en componentes integrales del sistema de la plataforma. Afecta también a su productividad, es decir, si tienen bajas calificaciones son bloqueados por un determinado tiempo, por lo que no trabajar días sin la aplicación es un bajo en su productividad. El sistema de calificaciones mutuas entre conductores y pasajeros, aunque diseñado para mejorar el servicio, puede tener consecuencias no intencionales en la productividad, en otras palabras, generan nuevas presiones al taxista, esta dualidad entre mayor productividad y mayor estrés refleja las complejidades de las economías de plataformas, donde la eficiencia puede llegar a costa del bienestar del trabajador. Estos hallazgos resaltan la naturaleza compleja y a veces contradictoria de las transformaciones laborales impulsadas por las plataformas digitales. Las formas de control algorítmico representan una evolución significativa en la supervisión y evaluación del trabajo para los taxistas. Esta observación concuerda con el análisis de Rosenblat y Stark (2016) quienes argumentan que las formas de control algorítmico transforman la naturaleza misma del trabajo, creando un entorno laboral de vigilancia constante y evaluación continua. Un conductor señala:

“Tengo entendido que la aplicación, tienen exactamente nuestra ubicación porque cuando nos acercamos a las oficinas de la aplicación nos encontramos con unas pantallas, que se ve nuestros taxis en la pantalla” (Entrevista 4). Otro conductor menciona: “En las oficinas de la Unión de Taxis del Azuay en la sala principal, existen pantallas donde se observa por zonas en donde están cada conductor de AzuTaxi” (Entrevista 1).

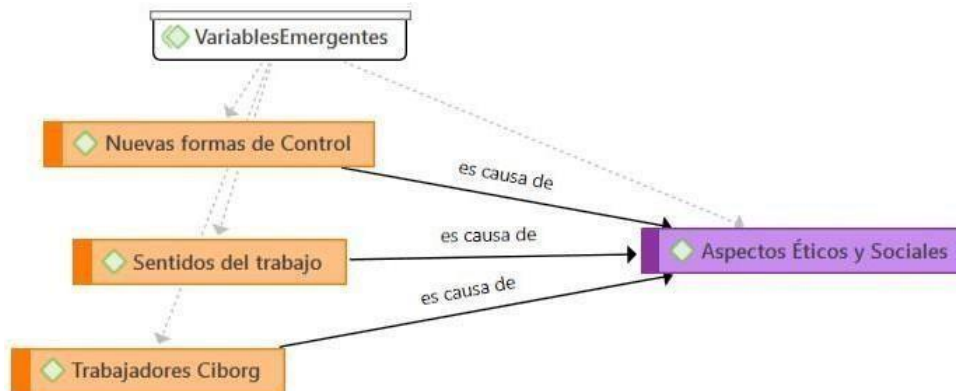
Por un lado, se ven sometidos a una vigilancia constante y a la necesidad de mantener altos estándares de servicio. Además, la necesidad de estar constantemente conectado a la aplicación para realizar su trabajo tiene un aumento de dependencia a los teléfonos móviles, un taxista nos comenta que: “Siempre estoy pendiente del celular, es como si fuera parte de mí. Si no lo tengo, me siento desconectado del trabajo” (Entrevista 6). Esta declaración ilustra que la conectividad constante es un mecanismo de control, dejan aparte las fronteras entre el tiempo de trabajo y el

tiempo personal, y transforma al trabajador taxista constantemente ligado a la plataforma digital, como menciona Rosenblat y Stark (2016) la tecnología permite un seguimiento minucioso de la actividad laboral con una supervisión constante en los trabajos de los taxistas.

5.4. Analizar el impacto de la identidad laboral y la percepción del trabajo de los taxistas de AzuTaxi

Figura 4

Variables emergentes de las economías de plataformas como causantes



La percepción del trabajo de los taxistas introduce nuevas dinámicas en la organización del tiempo y el equilibrio entre vida laboral y personal. Con la integración del trabajo en la plataforma AzuTaxi, los conductores de taxis han sido denominados trabajadores ciborg, por lo que su identidad laboral está conectada con la tecnología, mencionando los conductores:

“Tuve que adaptarme a la tecnología, adquirir un nuevo teléfono y un plan de datos para mi trabajo” (Entrevista 2). Esta cita ilustra cómo la adopción de tecnología se ha vuelto parte integral de la identidad del taxista. Otro menciona: “He extendiéndome mi trabajo en el día trabajo menos y extendiendo en la noche porque hay más de carreras en la aplicación Azutaxi” (Entrevista 10).

Esta flexibilidad en los horarios ha modificado cómo los taxistas perciben su jornada laboral y su equilibrio entre vida y trabajo. La posibilidad de adaptar los horarios a la demanda representa una nueva forma de autonomía, pero también puede llevar a una difuminación de los límites entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal. La adaptabilidad en los horarios, aunque beneficiosa en términos de potencial de ingresos, también plantea desafíos. Los taxistas se sienten presionados a trabajar durante horas no convencionales para maximizar sus ganancias, lo que tiene implicaciones en su vida familiar y social. Este fenómeno refleja la complejidad de las

"libertades" ofrecidas por las economías de plataformas, donde la flexibilidad puede convertirse en una forma de autoexploración.

La implementación de AzuTaxi ha provocado un cambio significativo en la identidad laboral de los taxistas en Cuenca, el trabajador y la tecnología representa una reconfiguración donde el taxista ya no se define únicamente por su habilidad para conducir y conocer la ciudad, sino por su capacidad para navegar eficientemente en un ecosistema digital, es decir, los taxistas no solo deben ser buenos conductores, sino también expertos en el manejo de aplicaciones y realizar multitareas, lo que transforma fundamentalmente la naturaleza de su trabajo a ser parte de una interfaz tecnológico. Según Tribuzio (2019), tiene unas interrogantes sobre si existe relación laboral entre el trabajador y la plataforma. Para los trabajadores de la plataforma AzuTaxi, aseguran que necesitan de un celular y la tecnología para trabajar por lo que pueden confirmar que son dependientes de la misma.

"Se que necesito mi celular y la tecnología para trabajar, y confirmando que soy dependiente de la tecnología" (Entrevista 3). "No me siento como empleado por que trabajo cuando yo deseo, pero tampoco un trabajador independiente porque necesito de la aplicación para trabajar" (Entrevista 7).

El impacto en la identidad y percepción del trabajo entre los taxistas de AzuTaxi, ha alterado profundamente cómo los conductores se ven a sí mismos y su profesión. En un entorno caracterizado por el "capitalismo de plataforma", como lo describe Srnicek (2017), los taxistas han experimentado una transformación hacia una identidad más tecnológica. La percepción de la autonomía en el trabajo ha cambiado significativamente con la introducción de AzuTaxi. Aunque la plataforma permite a los taxistas decidir cuándo y cuánto trabajar, influenciando su percepción de libertad laboral, este aumento en la autonomía viene acompañado de una evaluación constante por parte de los clientes. Estas calificaciones afectan no solo su acceso a la plataforma, sino también su percepción de sí mismo como profesional. Esta dualidad entre libertad y control refleja cómo las economías de plataformas introducen una nueva forma de supervisión que redefine la autonomía laboral (Rosenblat & Stark, 2016; Ros & Linne, 2023).

La relación con los clientes también ha sido modificada por la plataforma, la información detallada proporcionada por AzuTaxi, ha aumentado la confianza de los pasajeros. Un taxista observa que los pasajeros tienden a confiar más en él al ver estos detalles como el número de placa en la aplicación. Esta mayor confianza ha mejorado la percepción de los taxistas como profesionales más confiables y formales. Sin embargo, existe presión de mantener una reputación positiva, lo

que puede influir en la identidad laboral del taxista (Orlikowski, 2007). Es decir, afectar el bienestar mental de los taxistas y, potencialmente, por lo que un conductor menciona "Yo estoy comprometido con el cliente, pero existe casos que el cliente no con nosotros, cancelan las carreras cuando estoy en camino y eso me da frustración" (Entrevista 6), Esto afecta su estado de ánimo, observando que las plataformas digitales introducen nuevas fuentes de estrés y frustración, alterando el sentido emocional del trabajo. Para ello la plataforma ha introducido nuevas formas de precariedad. Como argumentan Madariaga et al. (2022), la falta de estadísticas y visibilidad en el trabajo generado por plataformas digitales contribuye a la informalidad y precarización. Esto se refleja en las experiencias de los taxistas, quienes, a pesar de la aparente mejora en sus condiciones laborales, sienten la carga de una estructura laboral que carece de garantías a largo plazo. La ausencia de protecciones sociales, como seguro de salud, pensiones y estabilidad laboral, puede dejar a los taxistas vulnerables a los cambios en las políticas de la plataforma.

Adicionalmente, la experiencia de las mujeres taxistas revela una dimensión adicional en la transformación de la identidad laboral como lo menciona una conductora:

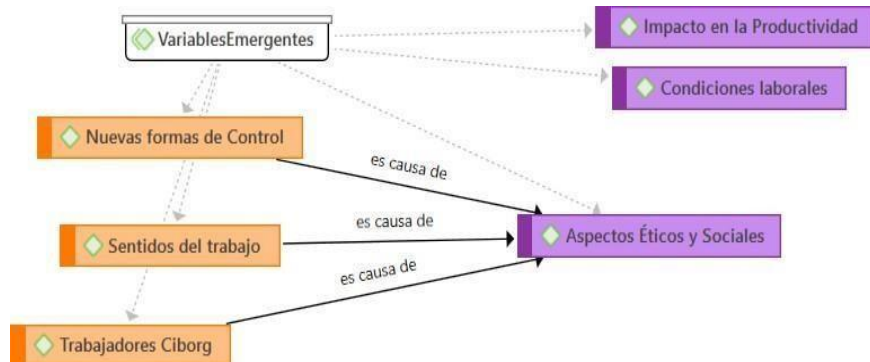
"Mi experiencia como taxista ha sido buena, aunque he enfrentado ciertos prejuicios como mujer en un entorno mayormente masculino" (Entrevista 5). Esta cita subraya la necesidad de considerar la interseccionalidad en el análisis del trabajo en plataformas, como sugieren Tolfo et al. (2010). Las mujeres taxistas no solo enfrentan los desafíos generales de la adaptación a la tecnología y las nuevas dinámicas laborales, sino que también deben navegar los prejuicios y estereotipos de género en un sector tradicionalmente dominado por hombres. Esta doble carga puede tener un impacto significativo en la forma en que las mujeres taxistas construyen y experimentan su identidad laboral.

El análisis revela que la implementación de AzuTaxi ha tenido un impacto profundo y multifacético en la identidad y percepción del trabajo de los taxistas en Cuenca, con una transformación hacia "trabajadores ciborg" reflejando una integración más estrecha entre la tecnología y la identidad laboral, pero también plantea cuestiones sobre la autonomía y la precarización del trabajo. Además, la experiencia de las mujeres taxistas resalta la importancia de considerar la interseccionalidad en el análisis de la transformación laboral en plataformas digitales. Estos hallazgos subrayan la necesidad de desarrollar políticas y prácticas que promuevan un equilibrio saludable entre la flexibilidad y la protección de los derechos laborales. Solo abordando estos desafíos de manera integral se podrá aprovechar todo el potencial de las plataformas digitales para mejorar las condiciones laborales y el bienestar de los trabajadores.

5.5. Explorar las implicaciones sociales y económicas de la plataforma AzuTaxi en la comunidad de taxistas de Cuenca.

Figura 5

Variables emergentes de la plataforma digital AzuTaxi como causantes de transformaciones económicas (medidas en las variables Impacto en la Productividad y Condiciones Laborales).



La adopción de AzuTaxi en la comunidad de taxistas de Cuenca ha tenido profundas implicaciones sociales y económicas, modificando significativamente tanto la dinámica laboral como la estructura de ingresos de los conductores. Un conductor menciona: "La aplicación aumenta la confianza entre conductores y clientes, quienes sienten mayor seguridad al saber quién los transporta" (Entrevista 8). Esta mayor transparencia y confianza tiene implicaciones sociales positivas, mejorando la percepción pública de los taxistas. Al proporcionar información detallada sobre los conductores, la plataforma ayuda a disipar estereotipos negativos y promueve una relación más positiva entre los taxistas y la comunidad a la que sirven. Esta mejora de la confianza puede, a su vez, tener implicaciones económicas, ya que los clientes pueden estar más dispuestos a utilizar los servicios de taxi al sentirse más seguros. En adición, el control algorítmico también tiene implicaciones económicas. Como señala un taxista: "La cantidad de pasajeros ha aumentado significativamente, estimando un incremento del 50 a 70%" (Entrevista 3). Este aumento en la demanda, facilitado por el control algorítmico, tiene implicaciones económicas significativas para los ingresos de los taxistas. Si bien un mayor número de pasajeros puede traducirse en mayores ganancias, también puede implicar una mayor competencia entre los conductores y una presión adicional para cumplir con las expectativas de la plataforma. Además, el control algorítmico puede limitar la autonomía de los taxistas para seleccionar carreras y gestionar su tiempo, lo que puede tener implicaciones negativas para su sensación de control sobre su trabajo y sus ingresos. La transformación de los taxistas en "trabajadores ciborg" tiene relevancia en el ámbito social y económico. Un taxista describe: "los

vehículos deben pasar revisiones técnicas y calibraciones taxímetro" (Entrevista 10). Esta necesidad de mantener y actualizar constantemente la tecnología tiene implicaciones económicas, al requerir inversiones continuas por parte de los taxistas. Estos costos adicionales pueden suponer una carga financiera para los conductores, especialmente para aquellos con recursos limitados. Además, la dependencia de la tecnología puede crear nuevas formas de desigualdad económica, ya que los taxistas con más recursos pueden estar mejor equipados para adaptarse a estas demandas.

Socialmente, la integración de la tecnología en el trabajo diario ha cambiado la forma en que los taxistas interactúan entre sí y con los clientes. Un conductor señala: "Siempre hay un respaldo aquí en AzuTaxi hay una opción cuando nosotros estamos en peligro o estamos con un sospechoso que nos desea robar, aplastamos nosotros una alerta que hay en la aplicación y les llega la alerta a todos los compañeros que estén cerca conectados a la AzuTaxi" (Entrevista 9). La función de alerta refleja nuevas formas de solidaridad y seguridad colectiva facilitadas por la tecnología. Este sentido de comunidad y apoyo mutuo puede tener implicaciones sociales positivas, fortalece los lazos entre los taxistas y mejora su sensación de seguridad en el trabajo.

El impacto en la productividad tiene implicaciones económicas directas para la comunidad de taxistas. Un taxista afirma: "La productividad ha aumentado con el número de carreras si alguien antes hacía 500 al mes ahora hacen 750 al mes" (Entrevista 5). Este aumento en la productividad sugiere un potencial incremento en los ingresos de los taxistas. Si los conductores pueden completar más carreras en el mismo tiempo, esto puede traducirse en mayores ganancias y una mejora en su situación económica. Este aumento en la productividad también puede beneficiar a la economía local en general, ya que un transporte más eficiente puede facilitar el movimiento de personas y bienes. Si bien esto puede ser beneficioso a corto plazo, también puede tener repercusiones negativas para el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como para la salud y el bienestar de los conductores a largo plazo. La presión por mantener altos niveles de productividad puede llevar a jornadas de trabajo más largas y estresantes, lo que puede afectar las relaciones familiares y la calidad de vida en general.

Conclusiones

El análisis del impacto de la plataforma AzuTaxi en el trabajo, las formas de control y la identidad laboral de los taxistas en Cuenca revela una transformación profunda y diversa del sector, alineada con las tendencias globales de las plataformas. En respuesta a la pregunta de investigación principal sobre cómo las plataformas han impactado en las transformaciones del

trabajo, los mecanismos de control y la identidad laboral de los taxistas, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. Transformación del trabajo: la implementación de AzuTaxi ha redefinido fundamentalmente la naturaleza del trabajo de los taxistas en Cuenca, de manera consistente con las observaciones de Palermo et al. (2020), se ha evidenciado una evolución hacia el concepto de "trabajador ciborg", donde la tecnología se ha integrado profundamente en la identidad laboral de los conductores, de forma que, esta transformación se manifiesta en un aumento significativo de la productividad (hasta un 70% más de carreras) y una mayor flexibilidad laboral, pero también en la necesidad de desarrollar nuevas habilidades digitales y adaptarse constantemente a las actualizaciones tecnológicas.
2. Nuevos mecanismos de control: El estudio confirma las teorías de Rosenblat y Stark (2016) sobre el control algorítmico en las economías de plataformas, ya que AzuTaxi ha introducido formas de supervisión digital que incluyen monitoreo en tiempo real, sistemas de calificación por parte de los usuarios y métricas de desempeño automatizadas. Estos mecanismos si bien han mejorado la eficiencia y la calidad del servicio, también han generado nuevas presiones y desafíos para los conductores, redefiniendo su autonomía laboral y creando una "autonomía paradójica" como la descrita por Palermo et al. (2020).
3. Reconfiguración de la identidad laboral: La identidad profesional de los taxistas ha experimentado una transformación significativa de acuerdo a las observaciones de Tolfo et al. (2010) sobre la reconfiguración de la relación entre trabajo e identidad en el contexto digital. De tal forma que, los conductores de AzuTaxi han pasado de ser simples operadores de vehículos a gestores de una interfaz tecnológica compleja, lo que ha implicado una redefinición de sus habilidades, responsabilidades y autopercepción profesional.
4. Implicaciones socioeconómicas: El estudio revela una dualidad en las implicaciones socioeconómicas de AzuTaxi lo que se relaciona con las observaciones de Standing (2011) sobre el "precariado digital". Por un lado, la plataforma ha generado oportunidades económicas, con aumentos reportados en los ingresos de los conductores. Por otro lado, ha introducido nuevas formas de precariedad laboral, como la falta de beneficios sociales tradicionales y la inestabilidad inherente al trabajo basado en algoritmos.
5. Desafíos regulatorios: La implementación de AzuTaxi en la ciudad de Cuenca subraya la necesidad urgente de marcos regulatorios adaptados a las economías de plataformas, como lo sugieren Forde et al. (2017), centrándose en lo que el estudio revela como una

brecha entre las prácticas laborales emergentes y las estructuras legales existentes, planteando desafíos en términos de protección laboral, seguridad social y competencia justa.

Estas conclusiones denotan la complejidad de la transformación impulsada por la plataforma digital AzuTaxi en el sector del transporte de la ciudad de Cuenca. Mientras que la aplicación ha traído beneficios en términos de eficiencia, flexibilidad y oportunidades económicas, también ha introducido nuevos desafíos relacionados con la autonomía laboral, la precariedad y la adaptación tecnológica constante. El caso de AzuTaxi en Cuenca proporciona entender las implicaciones más amplias de las economías de plataformas en contextos urbanos en desarrollo y sugiere la necesidad de un enfoque equilibrado en la formulación de políticas, que pueda aprovechar los beneficios de la innovación tecnológica mientras protege los derechos y el bienestar de los trabajadores en esta nueva era digital del trabajo.

Recomendaciones

Capacitación tecnológica continua

Es fundamental implementar programas regulares de capacitación tecnológica para los taxistas que utilizan la aplicación AzuTaxi y otras tecnologías relacionadas con su trabajo debido a que estas capacitaciones no solo mejorarían el uso eficiente de la plataforma, sino que también contribuirían a reducir la brecha digital que puede existir entre algunos conductores y las nuevas herramientas tecnológicas. En adición, la capacitación constante permitiría a los taxistas estar mejor preparados para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno tecnológico y aumentar su competitividad en el mercado de servicios de transporte.

Revisión del sistema de calificaciones

El actual sistema de calificaciones de AzuTaxi podría beneficiarse de una revisión que incorpore un enfoque más equilibrado implicando tener en cuenta factores contextuales que afectan el rendimiento de los conductores, como el tráfico o las condiciones climáticas, y permitiría a los taxistas apelar aquellas calificaciones que consideran injustas.

Fomento de la transparencia algorítmica

La transparencia en el funcionamiento de los algoritmos de AzuTaxi es un aspecto crucial para mejorar la confianza entre la plataforma y sus conductores, por lo que, se debe proporcionar una mayor claridad sobre cómo se asignan los viajes y cómo se fijan las tarifas permitiendo a los

taxistas comprender mejor las decisiones que influyen directamente en su trabajo. Con esto, se podrían mitigar posibles malentendidos o percepciones de injusticia, fomentando un ambiente de mayor cooperación entre los actores involucrados.

Creación de espacios de diálogo

Para enfrentar los desafíos que surgen en la operación diaria de AzuTaxi, sería beneficioso establecer foros regulares de comunicación entre los representantes de la plataforma, los taxistas y las autoridades locales, esto permitiría discutir problemas comunes, proponer mejoras y fortalecer la colaboración entre todas las partes interesadas ayudando a encontrar soluciones conjuntas que mejoren el funcionamiento de la aplicación y el bienestar de los conductores.

Promoción de la organización colectiva

Fomentar la creación de asociaciones o sindicatos de taxistas que utilicen plataformas digitales como AzuTaxi fortalecería su capacidad de negociación colectiva. Estas organizaciones podrían ayudar a los conductores a enfrentar problemas comunes, mejorar sus condiciones laborales y hacer valer sus derechos ante la plataforma. Además, la organización colectiva permitiría a los taxistas tener una voz más fuerte en las discusiones sobre cambios o mejoras en la aplicación.

Mejora de la seguridad social

Es importante explorar mecanismos que garanticen una mayor seguridad social para los taxistas que trabajan a través de la plataforma AzuTaxi, alguno de los cuales podría incluir beneficios como seguros de salud, acceso a planes de jubilación o protección ante accidentes laborales. Otra opción sería la creación de asociaciones público-privadas que ayuden a financiar estos beneficios, contribuyendo al bienestar económico y social de los conductores a largo plazo.

Evaluación continua del impacto

Para garantizar que AzuTaxi sigue siendo una plataforma beneficiosa para los taxistas de Cuenca, sería recomendable realizar estudios periódicos que evalúen su impacto a largo plazo y que estos estudios puedan ajustar políticas y prácticas según las necesidades cambiantes de los conductores y del contexto local.

Referencias

- Albornoz, M. B., Chávez, H., Vizuite, D., Bertolini, A., y Graham, M. (2023). Fairwork Ecuador Puntuaciones 2024: Condiciones de trabajo en contextos inseguros. Fairwork.
https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2023/12/Fairwork_Ecuador_Report_2024-ES.pdf
- Barbour, R. (2018). *Cómo realizar grupos focales*. Sage Publications.
- Baxter, P., y Jack, S. (2018). Metodología de estudio de caso cualitativo: diseño e implementación de estudios para investigadores novatos. *The Qualitative Report*, 23(13).
- Berger, T., Chen, C., y Frey, C. B. (2018). Drivers of disruption? Estimating the Uber effect. *European Economic Review*, 110, 197–210.
<https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2018.05.006>
- Braun, V., y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*.
- Braun, V., y Clarke, V. (2019). Reflexiones sobre el análisis temático reflexivo. *Investigación cualitativa en psicología*, 16(3), 289-297.
- Bryman, A. (2019). *Métodos de investigación social*. University Press. Bustamante García, M. (2019). Flexibilidad laboral y economía colaborativa, mutualismos modernos.
- Cano, M. (2018). *La formación investigativa de las maestras de preescolar en Colombia*. Universidad de Valladolid.
- Confederación Sindical de Trabajadores y Trabajadoras de las Américas. (2021). *Trabajadores y trabajadoras de plataformas: condiciones de trabajo y desafíos para las organizaciones sindicales, un análisis desde la perspectiva de las cadenas globales de producción*. www.csa-csi.org
- Creswell, J. (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos*. Sage Publications.
- Creswell, J. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J., y Poth, C. (2018). *Investigación cualitativa y diseño de investigación: elección entre cinco enfoques*. Sage Publications.
- Denzin, N. (2017). *El manifiesto cualitativo: un llamado a las armas*. Routledge. Denzin, N., y Lincoln, Y. (2018). *El manual Sage de investigación cualitativa*.
- Dessard, H. (2002). Protocolos de muestreo. En R. Bellefontaine, S. Petit, M. Pain-Orcet, P. Deleporte, y J.G. Bertault, *Los árboles fuera del bosque*.
<https://www.fao.org/4/Y2328S/y2328s00.htm#toc>

- Díaz Concha, I. A. (2019). Medir el trabajo precario revisión de una escala de precariedad laboral [Magister]. Universidad de Chile.
- Forde, C., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., Alberti, G., Hardy, K., Trappmann, V.
- Umney, C., y Carson, C. (2017). The social protection of workers in the platform economy. Directorate General for Internal Policies Policy Department A: Economic and Scientific Policy.
- Guba, E., y Lincoln, Y. (1994). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En E. Guba, y Y. Lincoln, Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa (pp. 105-117). Sage Publications.
- Haddaway, N., Collins, A., Coughlin, D., y Kirk, S. (2019). El papel de la literatura gris en las revisiones sistemáticas. *Revisiones sistemáticas*, 8(1), 1-11.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. McGraw Hill.
- Kirk, A. (2019). Visualización de datos: un manual para el diseño basado en datos. Sage Publications.
- Krippendorff, K. (2019). Análisis de contenido: una introducción a su metodología. Sage Publications.
- Krueger, R., y Casey, M. (2019). Grupos focales: una guía práctica para la investigación aplicada. Sage Publications.
- Lay, S. (2015). La construcción de la participación infantil. Universidad de Valladolid. LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL. (2018). Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial. www.lexis.com.ec
- López Mourelo, E., y Pereyra, F. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa. *Estudios Del Trabajo*, 60, 56–91.
- Miguez, P., y Menendez, N. D. (2023). Trabajo y plataformas. Desafíos para la organización de trabajadores de plataformas en América Latina. *Universidad Nacional de Santiago Del Esfero*, 24(40), 251–268. <https://www.redalyc.org/journal/3873/387375273011/html/>
- Morgan, D. (2019). Fundamentos de la investigación con grupos focales. Routledge.
- Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial practices: Exploring technology at work. *Organization Studies*, 28(9), 1435–1448. <https://doi.org/10.1177/0170840607081138>
- Palermo, H., Radetich, N., y Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7), 1–35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=668070943001>
- Ros, C., y Linne, J. (2023). Jóvenes trabajadores de empresas digitales de reparto. *Hipertextos*, 11(19), 066. <https://doi.org/10.24215/23143924e066>

- Rosenblat, A., y Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10(27), 3758–3784. <http://ijoc.org>
- Saldaña, J. (2016). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage.
- Srnicek, N. (2017). *Platform capitalism*. Polity Press.
- Standing, G. (2011). *The precariat: The new dangerous class*. Bloomsbury Academic.
- Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. The MIT Press. <http://oz.stern.nyu.edu/thanksforsharing>
- Tapia Palacios, X. A. (2021). *La red sociotécnica de UberEats en Cuenca: un estudio de prácticas socio-materiales* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/36342>
- Tolfo, S. D. R., Chalfin Coutinho, M., Baasch, D., y Soares Cugnier, J. (2010). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teóricas y epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175–188. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy10-1.ssta>
- Tomatis, A. (2021, November 9). *Uberización, la nueva modalidad de precarización laboral*. <https://olegisar.org/uberizacion-la-nueva-modalidad-de-precarizacion-laboral/#:~:text=La%20uberizaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso,y%20costos%20de%20su%20actividad>.
- Ulloa, C., & Suárez, E. (2021). *Plataformas digitales: ¿oportunidad de trabajo o precarización laboral?*
- Woodcock, J. (2019). *El trabajo en la era de los datos: los efectos de la gig economy*. BBVA OpenMind.

Anexos

Anexo A: Operativización de Variables para **Entrevista Semiestructurada**.

Categoría Principal	Dimensión	Preguntas Relacionadas
Transformaciones		- ¿Cómo ha cambiado su jornada laboral desde que comenzó a usar AzuTaxi?
en la Rutina Laboral	Cambios en la Jornada Laboral	- ¿Qué ajustes ha tenido que hacer en sus horarios de trabajo? - ¿Ha percibido cambios en la cantidad de pasajeros o de sus servicios?
	Ajustes y Adaptación	- ¿Cómo ha ajustado su manera de trabajar desde que usa AzuTaxi? - ¿Ha tenido que aprender nuevas habilidades o cambiar la forma en que realiza su trabajo?
Nuevas Formas de Control	Monitoreo y Evaluación	- ¿Cómo percibe el control que hay en su trabajo como taxista por parte de sus directivos a través de la plataforma con referencia a su tiempo, ubicación y tarifas? - ¿Qué opinión tiene sobre las calificaciones que recibe de los usuarios? ¿Le parecen justas?
	Presión y Exigencias	- ¿Siente que AzuTaxi ha aumentado la presión para ofrecer un mejor servicio? ¿Puede dar un ejemplo? - ¿Cree que tiene menos libertad en su trabajo desde que usa AzuTaxi?
Identidad como Trabajador	Percepción de la Identidad Laboral	- ¿Cómo ha cambiado su percepción sobre su trabajo desde que usa AzuTaxi? - ¿Siente que su identidad como taxista ha sido influenciada por el uso de la plataforma?
	Reconocimiento y Estigma	- ¿Cómo cree que la sociedad percibe ahora a los taxistas que usan AzuTaxi en comparación con antes? ¿Cree que hay mayor confianza? - ¿Ha notado algún cambio en la forma en que los clientes lo tratan o lo valoran?
Impacto en la Productividad y Bienestar	Productividad	- ¿Cree que AzuTaxi ha afectado su productividad? ¿De qué manera?
	Satisfacción y Bienestar Laboral	- ¿Ha notado un cambio en su bienestar personal o en su satisfacción laboral debido a la plataforma? - ¿Cómo ha afectado AzuTaxi su balance entre la vida laboral y personal?
Impacto Social y Económico	Efectos en la Comunidad de Taxistas	- ¿Qué efectos ha observado en la comunidad de taxistas de Cuenca desde la implementación de AzuTaxi? - ¿Considera que AzuTaxi ha mejorado o deteriorado la cohesión social entre los taxistas?
	Ingresos y Estabilidad Económica	- ¿Cómo ha afectado AzuTaxi sus ingresos y estabilidad económica? - ¿Ha notado algún cambio en la competencia entre los taxistas debido a la plataforma?

Categoría Principal	Dimensión	Preguntas Relacionadas
Sentidos del Trabajo	Significado del Trabajo en la Era Digital	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué significa para usted ser taxista en la era digital con el uso de AzuTaxi? - ¿Cómo ha cambiado su sentido del trabajo con la integración de tecnologías digitales?
Trabajadores Ciborg	Dependencia Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se siente más dependiente de la tecnología para realizar su trabajo? - ¿Cómo influye esta dependencia tecnológica en su identidad laboral y en la manera en que realiza su trabajo diario?
Aspectos Éticos y Sociales	Privacidad y Autonomía Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué piensa sobre la privacidad y la autonomía en su trabajo con AzuTaxi? - ¿Considera que la plataforma respeta su autonomía y privacidad como trabajador?

Anexo B: Guía del Entrevistador

Entrevistador:

Fecha:

Lugar:

Nombre del Entrevistado:

Tiempo Estimado: 30-45 minutos

Buenos días, mi nombre es Doménica Quito. Estoy realizando una investigación sobre el impacto que ha tenido la plataforma AzuTaxi en el trabajo, control e identidad laboral de los taxistas en Cuenca. Le agradezco sinceramente por aceptar participar en esta entrevista.

El objetivo de esta conversación es comprender cómo AzuTaxi ha transformado su rutina diaria, los desafíos que ha enfrentado y cómo ha influido en su vida laboral y personal. Quiero garantizar que toda la información que comparta será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.

¿Está de acuerdo en que comencemos con la entrevista?

Objetivo 1: Transformaciones en las Actividades Laborales

1. ¿Cómo ha cambiado su día a día como taxista desde la llegada de AzuTaxi?
2. ¿Qué diferencias ha notado usted en la cantidad de pasajeros que transportaba ahora en comparación con antes de la llegada de estas aplicaciones?
3. ¿Ha modificado usted sus horarios de trabajo desde que se popularizaron esta plataforma de nombre AzuTaxi? En caso afirmativo, ¿cómo?
4. ¿Qué nuevos desafíos encuentra en su labor como taxista debido a la competencia con los servicios de plataformas?

Objetivo 2: Nuevas Formas de Control

5. ¿Cómo se siente que ha cambiado la supervisión de tu trabajo desde que existen estas plataformas?
6. ¿Qué opina sobre la manera en que se evalúan y califican los servicios que usted ofrece? ¿Le resulta justo?

7. ¿Has sentido alguna presión adicional para cumplir con ciertos estándares o metas debido a la competencia de plataformas? Si es así, ¿puedes darme ejemplos?
8. ¿Cómo percibe la relación entre los conductores de AzuTaxi y la empresa en el contexto de las nuevas opciones de movilidad disponibles?

Objetivo 3: Identidad laboral y Percepción del Trabajo

9. ¿Cómo describirías tu identidad laboral como taxista en el contexto de estas nuevas plataformas? ¿Ha cambiado de alguna manera?
10. ¿Qué valoras más de tu trabajo como taxista en comparación con las opciones que ofrecen las plataformas?
11. ¿Ha notado cambios en la percepción que tiene la sociedad sobre los taxistas después de la llegada de plataformas de transporte? ¿Puedes compartir ejemplos?

Objetivo 4: Implicaciones Sociales y Económicas

12. ¿Qué impacto cree que ha tenido la plataforma del AzuTaxi en la comunidad de taxistas de Cuenca y en sus familias?
13. ¿Cómo afectan las tarifas y los ingresos que obtiene ahora en comparación con antes de la llegada de esta plataforma?

Muchas gracias por compartir su experiencia y por su tiempo.

Anexo C: Registro Fotográfico



Anexo D: Oficio

Cuenca

Señores

Vicente Guzmán y Bolívar Sucuzhañay

Presidente y Gerente

Cooperativa de Taxi 12 de Abril

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. Mi nombre es Doménica Judith Quito Bonete con cedula de identidad No 0350008959, estudiante de Universidad de Cuenca de la carrera de Sociología y actualmente me encuentro desarrollando mi trabajo de tesis titulado *"El trabajo mediado por plataformas. El caso de AzuTaxi en Cuenca, Ecuador"*. Este estudio tiene como objetivo analizar las transformaciones del trabajo, las formas de control y la identidad laboral de los conductores que operan a través de dicha aplicación en la ciudad de Cuenca.

Por tal motivo, me permito solicitar su autorización para poder realizar entrevistas a los conductores de la cooperativa que están vinculados al uso de la aplicación AzuTaxi. Las entrevistas serán grabadas en formato de nota de voz y acompañadas de una fotografía, con el debido consentimiento de los participantes. Estas entrevistas serán fundamentales para comprender mejor el impacto de las plataformas digitales en su sector de trabajo.

Agradezco de antemano su colaboración y quedo a la espera de su respuesta favorable. Estoy a su disposición para coordinar los detalles de las entrevistas y garantizar que el proceso sea llevado a cabo de manera respetuosa y profesional.

Le solicito que, en caso de estar de acuerdo, firme al pie de este documento como muestra de su autorización.

Autorización:

Yo, **Vicente Guzmán** en calidad de Presidente y **Bolívar Sucuzhañay** gerente de la Cooperativa de Taxi 12 de Abril, autorizo a Doménica Quito a realizar entrevistas a los conductores de esta cooperativa, en el marco del estudio antes mencionado. Declaro además que la participación de los conductores es voluntaria y dependerá de su disposición de tiempo y deseo de colaborar, incluyendo la grabación de las entrevistas y la toma de fotografías.

Firma:

VICENTE GUZMAN

Firma:

BOLIVAR SUCUZHAÑAY