

DOCUMENTOS DE **PROYECTOS**

Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica

Keynor Ruiz Mejías



NACIONES UNIDAS

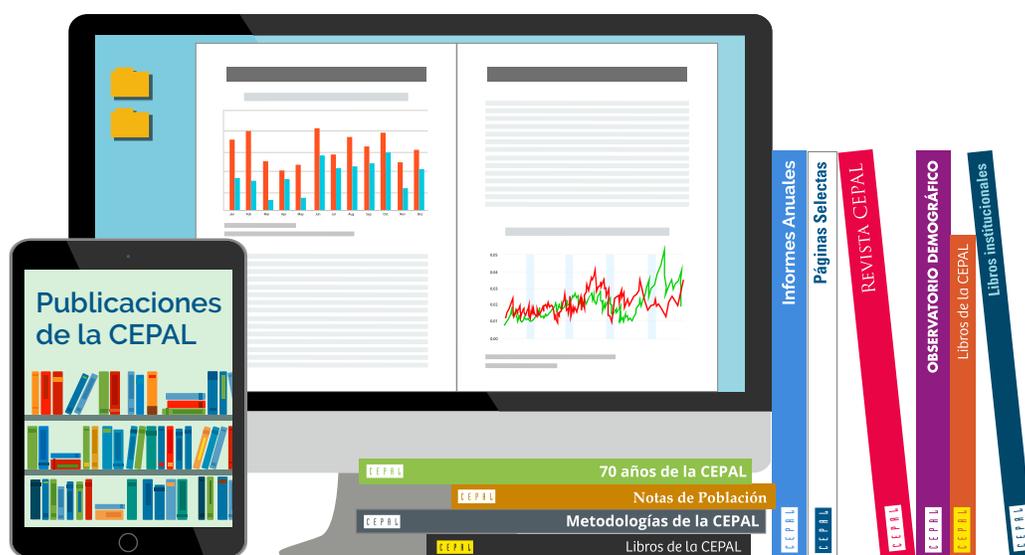
CEPAL



cooperación
alemana

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL



Si desea recibir información oportuna sobre nuestros productos editoriales y actividades, le invitamos a registrarse. Podrá definir sus áreas de interés y acceder a nuestros productos en otros formatos.

 www.cepal.org/es/publications

 www.cepal.org/apps

Documentos de Proyectos

Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica

Keynor Ruiz Mejías



Este documento fue preparado por Keynor Ruiz Mejías, Consultor de la Unidad de Estudios del Empleo de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el marco del programa de cooperación "Sendas de desarrollo sostenible para países de ingresos medios en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe (2018-2020)", componente "Cambio digital", ejecutado por la CEPAL en conjunto con la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) y financiado por el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo de Alemania (BMZ).

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización.

Publicación de las Naciones Unidas
LC/TS.2020/80
Distribución: L
Copyright © Naciones Unidas, 2020
Todos los derechos reservados
Impreso en Naciones Unidas, Santiago
S.20-00439

Esta publicación debe citarse como: K. Ruiz, "Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica", *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2020/80), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020.

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), División de Publicaciones y Servicios Web, publicaciones.cepal@un.org. Los Estados Miembros de las Naciones Unidas y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Solo se les solicita que mencionen la fuente e informen a la CEPAL de tal reproducción.

Índice

Introducción	7
I. Elementos teórico conceptuales del abordaje de la investigación	9
A. Plataformas digitales para el trabajo	10
1. Plataformas digitales de trabajo en línea	11
2. Plataformas de trabajo basadas en la ubicación.....	13
B. Ocupaciones emergentes en el contexto del avance tecnológico	14
II. Contexto general del mercado laboral en Costa Rica	15
A. La evolución de la fuerza de trabajo y sus características socio-demográficas	15
B. Características de la población ocupada	16
C. Características socio-demográficas de la población desempleada.....	17
D. Una comparación de características entre la población asalariada y los ocupados independientes.....	18
III. Ocupaciones emergentes y disponibilidad de información estadística	21
A. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos	21
B. Ministerio de Ciencia y Tecnología	23
C. Aportes de CINDE en la identificación de necesidades por parte de la demanda de fuerza de trabajo.....	25
D. Iniciativas desde las Cámaras Empresariales	26
E. Plataforma Hipatia	29
F. Seguimiento del Grupo Manpower a las expectativas de empleo	32
G. Ocupaciones emergentes.....	34
H. Perspectivas de algunas actividades productivas y ocupaciones tras el covid-19	36

IV. Caracterización de las principales plataformas digitales en Costa Rica: balance y perspectivas de las empresas	39
A. Generalidades sobre las plataformas digitales en Costa Rica	40
B. Caracterización del usuario-proveedor de servicios	43
1. Reclutamiento e interacción de la plataforma digital con los proveedores de servicios	47
2. Procedimientos de inscripción a las plataformas y condiciones para la provisión de servicios	49
3. Permanencia de los proveedores de servicios, ingreso y jornadas de trabajo	51
C. Opiniones de gerentes y administradores sobre el mercado de Costa Rica y la evolución del marco institucional de las plataformas digitales	53
D. Reflexiones generales sobre el marco institucional de Costa Rica	54
V. Caracterización de las personas Usuaris-Proveedoras de las plataformas digitales	57
A. Características Socio-Ocupacionales	58
B. Características ocupacionales	63
VI. Conclusiones	73
Bibliografía	77
Anexos	81
Anexo 1 Cuestionario a las personas Usuaris-Proveedoras	82
Anexo 2 Cuestionario a las personas administradoras de plataforma	84
Cuadros	
Cuadro 1 Servicios de información que brinda la Plataforma Hipatia	29
Cuadro 2 Perfil general de las plataformas digitales más importantes que operan en Costa Rica	41
Cuadro 3 Información comparativa sobre algunas variables a considerar en la caracterización de las plataformas digitales que ofrecen servicios de transporte y movilidad de personas	42
Cuadro 4 Participación femenina y participación por edad de los proveedores de servicios en las principales plataformas	45
Cuadro 5 Total de entrevistas realizadas a personas que trabajan en las plataformas digitales	58
Cuadro 6 Edad de las personas encuestadas	59
Cuadro 7 Sexo de las personas encuestadas que trabajan en plataformas digitales	60
Cuadro 8 Nacionalidad de los trabajadores encuestados	60
Cuadro 9 Nivel educativo de las personas encuestadas	61
Cuadro 10 Estado civil de las personas encuestadas	61
Cuadro 11 Número de hijos de las personas encuestadas que trabajan en plataformas digitales	61
Cuadro 12 Total de miembros del hogar de las personas encuestadas	62
Cuadro 13 Porcentaje de hogares según número de miembros que trabajan	62
Cuadro 14 Porcentaje de hogares según número de miembros que trabajan en plataformas digitales	63
Cuadro 15 Porcentaje de personas entrevistadas de las plataformas digitales asegurados	63
Cuadro 16 Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales como único trabajo	64

Cuadro 17	Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales como ocupación principal	64
Cuadro 18	Horas semanales que trabajan las personas entrevistadas en la plataforma digital.....	65
Cuadro 19	Personas entrevistadas que trabajan en otras empresas: horas semanales que trabajan en la otra empresa	65
Cuadro 20	Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en plataformas digitales con o sin horario fijo	66
Cuadro 21	Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en zona fija	66
Cuadro 22	Porcentaje de personas entrevistadas según número de meses de trabajar en la plataforma	67
Cuadro 23	Porcentaje de usuarios proveedores que ha trabajado sólo con esta plataforma	67
Cuadro 24	Porcentaje de personas entrevistadas que actualmente trabajan con varias plataformas.....	67
Cuadro 25	Porcentaje de personas entrevistadas según razones por las que trabaja en plataformas digitales.....	68
Cuadro 26	Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales y que están satisfechos con su trabajo en la plataforma.....	68
Cuadro 27	Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales y que quieren tener otra ocupación.....	69
Cuadro 28	Ingresos de las personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales.....	69
Cuadro 29	Principales riesgos a los que están expuestas las personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales.....	70
Cuadro 30	Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales y que cuentan con algún protocolo de emergencias.....	70
 Gráficos		
Gráfico 1	Costa Rica: tasas de participación, de ocupación y de desempleo 2010-2019.....	16
Gráfico 2	Costa Rica: tasa de desocupación, por sexo, grupo etario y nivel educativo, tercer trimestre 2019	18
Gráfico 3	Costa Rica: asalariados e independientes: Composición por sexo y por rango de horas trabajadas, tercer trimestre 2019	19
Gráfico 4	Distribución de innovaciones más importantes reportadas por las empresas agropecuarias 2017-2018	24
Gráfico 5	Distribución de innovaciones más importantes reportadas por las empresas de manufactura 2015-2016	24
Gráfico 6	Variables del mercado laboral, de empresas afiliadas a UCCAEP	27
Gráfico 7	Costa Rica: comportamiento de las variables laborales en el sector TIC, 2014.....	28
Gráfico 8	Graduados según área y subárea de ciencia y tecnología	30
Gráfico 9	Exportaciones de bienes según contenido tecnológico	30
Gráfico 10	Unidades de I+D consultadas según sector	31
Gráfico 11	Unidades de I+D consultadas según área de ciencia y tecnología.....	31
Gráfico 12	Estrategias que los empleadores están usando para superar la escasez de talento.....	33

Recuadros

Recuadro 1	Airbnb. Una plataforma digital que genera mucho más que opciones de hospedaje	42
Recuadro 2	El carpooling corporativo: un nicho de mercado para las plataformas digitales de movilidad desarrolladas en Costa Rica	46
Recuadro 3	Resumen del proyecto de Ley 21.587, del 2019	49
Recuadro 4	Las paradojas de la intermediación tecnológica	50
Recuadro 5	Prácticas extra plataforma por parte de algunos usuarios proveedores de servicio	51
Recuadro 6	Los glovers a huelga	52

Diagramas

Diagrama 1	Categorización de las plataformas digitales del trabajo	11
Diagrama 2	Presencialidad de los actores de la Red de Start Up en Costa Rica	32
Diagrama 3	Costa Rica: 10 puestos más difíciles de llenar de parte de las empresas	33
Diagrama 4	Ejemplos de ocupaciones más o menos automatizables	35

Introducción

La velocidad a la que están cambiando los escenarios laborales y en particular lo acelerado del cambio tecnológico, obliga mejorar el conocimiento sobre las ocupaciones emergentes. También se requiere conocer la demanda de nuevas capacidades, competencias y habilidades de la fuerza de trabajo, que estos cambios generan.

En este contexto, el objetivo principal en esta investigación la identificación de las ocupaciones emergentes en Costa Rica que surgen de las nuevas tecnologías y a partir de ello contribuir a su caracterización y análisis. Se destaca que es de suma importancia identificar un mecanismo permanente que permita la generación de información sobre estas ocupaciones, incluyendo su cuantificación, que facilite darle seguimiento a la evolución y la construcción de escenarios sobre el desarrollo futuro del mercado laboral costarricense.

Entre las ocupaciones que más crecen con el cambio tecnológico, están las relacionadas con la economía digital (como especialistas en computación) o con servicios (como preparadores de alimentos o enfermería). Esto genera un aumento de la demanda de habilidades digitales avanzadas, como el manejo de herramientas de desarrollo web y de software, conocimientos de tecnologías de almacenamiento de datos o desarrollo de aplicaciones para teléfonos móviles o tabletas BID (2019a:7).

Entre las ocupaciones emergente que más debate han generado recientemente, se encuentran los empleos intermediados por una plataforma. Con el fin de generar información sobre los estos trabajadores y dar cumplimiento de los objetivos propuestos se realizaron distintas entrevistas. En primer lugar, se elaboraron cuestionarios para consultar tanto a las personas trabajadoras que son usuarias-proveedoras de las plataformas digitales como a los gerentes o administradores de las plataformas digitales que se identificaron en el país. Asimismo, se consultó a personas expertas sobre la evolución del mercado laboral en Costa Rica, en cuanto a nuevas ocupaciones, cambios en la demanda

de capacidades de la fuerza laboral y perspectivas de evolución de segmentos de mayor dinámica. Por otra parte, se consultaron entidades generadoras de información, de manera que se permitiera conocer la disponibilidad de datos sobre nuevas ocupaciones y cambios en la demanda de las mismas y de habilidades y competencias en la fuerza de trabajo.

El estudio está dividido en seis capítulos. El primer capítulo aporta la discusión teórico conceptual alrededor del surgimiento de las plataformas digitales y nuevas ocupaciones. El segundo capítulo muestra un extracto de la evolución del mercado laboral costarricense, particularmente lo referido a las distribuciones de la ocupación y desocupación. El tercer capítulo enfatiza en las informaciones disponibles, el alcance y posibilidades de utilización de la misma para los objetivos del estudio. El cuarto capítulo muestra una caracterización de las principales plataformas digitales que funcionan en Costa Rica. El quinto capítulo presenta información recolectada a partir de entrevistas a los usuarios-proveedores de diferentes plataformas digitales. El último capítulo presenta las conclusiones de la investigación.

I. Elementos teórico conceptuales del abordaje de la investigación

Cuando en su libro sobre Capitalismo, socialismo y democracia J.A. Schumpeter (1942) se refería al concepto de destrucción creativa, hacía referencia no solo al hecho de que en el largo plazo los cambios tecnológicos traerían consigo el aumento de la producción, sino también que estos cambios repercutirían sobre los patrones de empleo. No obstante, la preocupación por la destrucción y creación de nuevos empleos no era necesariamente el foco de atención dado que la innovación estaba ligada no solo a las transformaciones dentro de las empresas existentes, sino también a la aparición de nuevas actividades productivas.

Más recientemente, Erik Brynjolfsson y Andrew McAfee (2011) alertaban sobre los crecientes cambios en el mercado laboral a partir de la dinámica de avance tecnológico. Según estos autores, la transformación de las habilidades de las personas se ha dado a lo largo de la historia, la gran diferencia ahora es que debida a la velocidad actual de este avance hay hacerla más rápido, por lo cual educación, formación, capacitación es la clave (Brynjolfsson y McAfee, 2014). Por su parte, Vivarelli y Pianta (2000) plantean que la situación del empleo está vinculada con las nuevas demandas generadas en el mercado laboral producto del cambio tecnológico.

Siguiendo la línea argumentativa de Brynjolfsson y McAfee (2014), las innovaciones tecnológicas masivas están reajustando radicalmente el mundo, por lo que se vuelve sumamente necesario poder desarrollar paralelamente nuevos modelos de negocio, tecnologías y políticas que respondan a esa transformación a través de una amplificación de las capacidades humanas, para que cada persona pueda verse inmersa en un proceso viable en esta era de acelerados cambios tecnológicos.

Es en este sentido donde la aparición de nuevas ocupaciones producto del cambio tecnológico se visualizan de maneras muy variadas. En algunos casos se expresan como un cambio en las actividades realizadas, de manera que ya no se ejecuta la tarea, sino que se controla una máquina; en otros se da una mayor complementariedad en el proceso productivo, de forma que hay tareas automatizadas interactuando con tareas humanas, no solo en el nivel manual sino también en un nivel cognitivo; en otras se utiliza la tecnología para facilitar la realización de una tarea tradicional o para acercar la producción y el consumo de diferentes bienes y servicios, como en el caso de las plataformas digitales.

Es por ello que en la presente investigación se considera por un lado el trabajo realizado a partir de plataformas digitales, pero también se procura identificar nuevas ocupaciones a partir del cambio tecnológico, donde la demanda de nuevas capacidades, competencias o habilidades se muestren como una evolución del proceso de cambio tecnológico.

A. Plataformas digitales para el trabajo

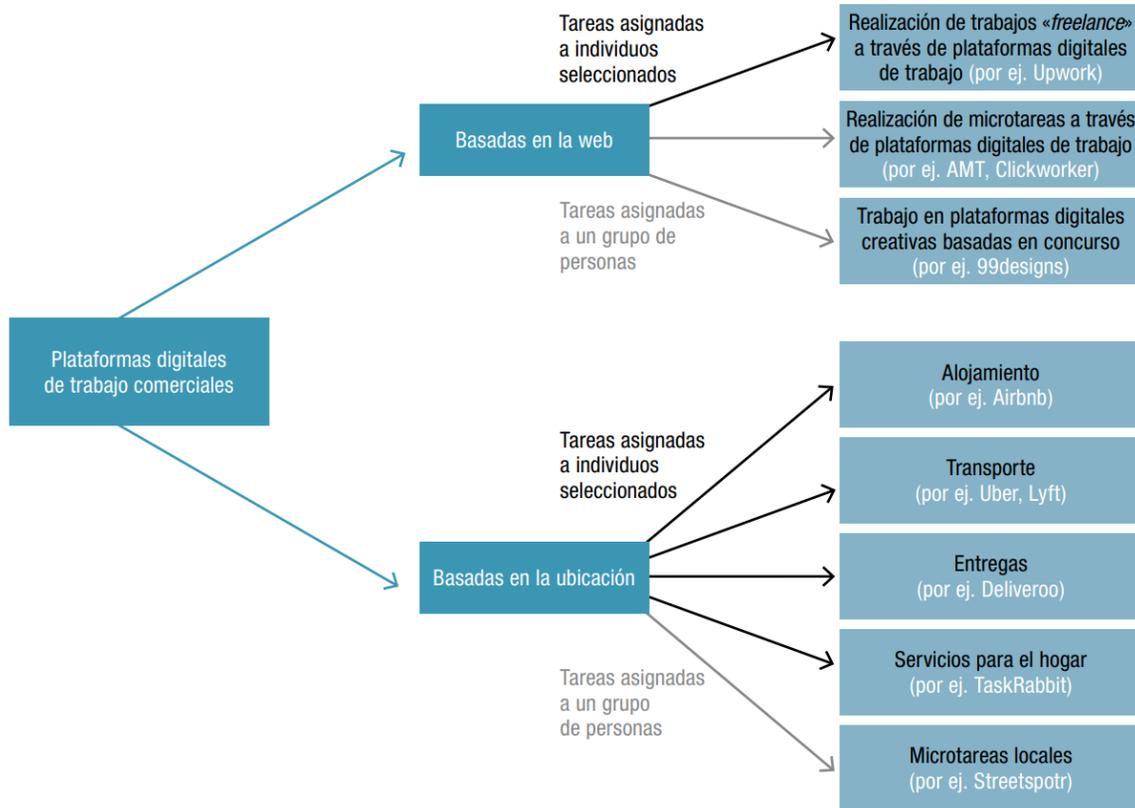
Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), han venido jugando un papel fundamental en la interacción humana, al punto en que cada vez forman parte de más actividades cotidianas, entre ellas la dinámica laboral. Estas relaciones laborales se han ido desarrollando a través de plataformas digitales que han ido surgiendo paralelamente a las necesidades de esa interacción.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019:4), las plataformas digitales de trabajo son los servicios digitales (sitios web o aplicaciones informáticas) que facilitan la externalización de tareas específicas del trabajo, las cuales a su vez brindan la infraestructura técnica para que los solicitantes del servicio den a conocer tales tareas por medio de ofertas públicas entre un gran número de trabajadores potenciales y establecer una relación laboral en las condiciones que ambas partes pacten. Siguiendo con lo mencionado por la OIT (2019:4), estas plataformas también brindan servicios e infraestructura a los trabajadores desde una posición centralizada en la que estos encuentran las tareas pactadas, un método para entregar el producto del trabajo y la infraestructura técnica y financiera para cobrar por la tarea terminada.

En este sentido, las plataformas digitales de trabajo resultan una herramienta de soporte y apoyo a tareas que se realizan de manera individual o de manera grupal. a) Algunas son plataformas digitales de trabajo en línea que asignan tareas a un grupo de personas (micro-tareas o tareas creativas basadas en concurso) o directamente a personas a través de plataformas digitales de trabajadores *freelance*. Estos son trabajos basados en web, donde la entrega se realiza de manera digital. b) También hay plataformas de trabajo basadas en la ubicación y en aplicaciones informáticas, donde la mayoría de las tareas se asignan a individuos concretos (por ejemplo, transporte, entregas y servicios para el hogar), estos son trabajos donde la entrega es análoga. (OIT, 2019:4). El diagrama 1, resume esta clasificación.

Pero ¿qué tan novedoso se puede considerar el trabajo a través de plataformas? Según la OIT (2019), no tanto. El acudir a un grupo de personas (trabajadores) para que contribuyan con diferentes tareas, no es una dinámica nueva, lo que sí lo es, es el uso de un nuevo medio tecnológico, como el Internet y las aplicaciones informáticas, para coordinar la contratación y realización de estas tareas, reemplazando algunos componentes de la organización tradicional por una plataforma informática, facilitando nuevas formas de mercantilización del trabajo mediante su venta "a pedido"; por lo que la denominación de "novedad", lo único que ha provocado es una organización del trabajo que pareciera estar al límite de la definición actual del trabajo independiente y el trabajo dependiente, aún cuando la relación y producto del trabajo, sea la misma (OIT, 2019).

Diagrama 1
Categorización de las plataformas digitales de trabajo



Fuente: Tomado de OIT, 2019, quienes la adaptan de Schmidt, 2017.

1. Plataformas digitales de trabajo en línea

Según Eurofund (2015), las plataformas digitales de empleo, o bien, *Crowd Jobs* (por su terminología en inglés), es una nueva forma de empleo que 'utiliza una plataforma en línea para permitir que organizaciones o individuos accedan a un grupo indefinido y desconocido de otras organizaciones o individuos para resolver problemas específicos o para proporcionar servicios o productos específicos a cambio del pago' (Green and Barnes, 2013; Saxton et al, 2013; Papsdorf, 2009). El *Crowd Job* también se conoce como *Crowd sourcing* o *crowd work*, y tiene como objetivo organizar la subcontratación de tareas a un gran grupo de trabajadores en línea en lugar de a un solo empleado¹. Una de las características principales es que quien contrata un trabajo y la persona trabajadora se encuentran en cualquier parte del mundo.

La tecnología es esencial en esta nueva forma de empleo, ya que la correspondencia entre cliente y trabajador, así como la ejecución y presentación de tareas, se realiza principalmente en línea, mediante el uso de una plataforma digital. Esta forma de empleo se basa en tareas o proyectos individuales, más que en una relación continua. Una tarea más grande se divide en subtareas más

¹ El término *Crowd job* ahora se considera un tanto obsoleto y ha sido reemplazado por el *platform work*. De hecho, en el documento elaborado por Javier Maradiaga y otros (2019) se refieren a Economía de Plataforma. Asimismo, estos autores se refieren a los trabajadores y a los clientes como usuarios-proveedores y usuarios-consumidores, respectivamente.

pequeñas que son relativamente simples o estandarizadas, se pueden realizar independientemente de las otras tareas y tienen un resultado específico.

Ejemplos de tareas a menudo encargadas a través del empleo colectivo son el contenido web y el desarrollo de software, creación y limpieza de bases de datos, clasificación de páginas web, transcripción de documentos escaneados y clips de audio, clasificación y etiquetado de imágenes, revisión de documentos, verificación de contenido específico en sitios web, validación de resultados de búsqueda y diseño de logotipos y redacción de lemas para la industria publicitaria (Horton y Chilton, 2010; Felstiner, 2011).

La principal motivación para que los clientes utilicen el *Crowd Job* es el acceso a una gran fuente de conocimiento y experiencia y una finalización potencialmente más rápida del trabajo en consideración (Klebe y Neugebauer, 2014). Se puede evitar el reclutamiento de empleados y, por lo tanto, no es necesario tener en cuenta la legislación laboral. Además, existe la posibilidad de reducir los costos ya que el empleo colectivo tiende a asociarse con salarios más bajos y poco o ningún costo de administración de personal, y el empleador no tiene que proporcionar instalaciones, material o apoyo para la fuerza laboral (Felstiner, 2011). En general, la relación laboral entre el cliente y el trabajador se basa en un acuerdo individual, por lo tanto, las condiciones de trabajo y otros asuntos, en particular los derechos de propiedad intelectual, están determinados por las dos partes o los términos y condiciones de la plataforma (Klebe y Neugebauer, 2014).

Las razones para no participar en el *Crowd Job* desde la perspectiva del cliente incluyen el riesgo de perder las competencias internas y el control del proceso (Klebe y Neugebauer, 2014). Las tareas tienen que explicarse muy explícitamente y esto a veces es difícil. El cliente tiene poco control sobre la calidad del servicio prestado, y como la estructura de pago por tarea es similar a la compensación por pieza en la fabricación, puede 'ofrecer una invitación para el comportamiento del juego que puede influir negativamente en la calidad' (Kittur et al. 2013: p. 2). Si una tarea más grande se divide en varias micro tareas, puede ser difícil coordinar y combinar las subtareas individuales (Klebe y Neugebauer, 2014). En ese sentido, el trabajador actúa como autónomo y se asume la independencia económica. Otro aspecto negativo del *Crowd Job* es la inseguridad sobre el pago. El acceso al trabajo no es continuo ni regular, y el trabajo no siempre se paga. Los empleadores solo pagan si están satisfechos con los resultados, y esto deja a los trabajadores vulnerables a los caprichos de los empleadores (Felstiner, 2011; Silberman et al, 2010; Klebe y Neugebauer, 2014).

La motivación de los trabajadores en esta modalidad incluye la diversión de hacer este tipo de trabajo, oportunidades de aprendizaje, intercambio social, reconocimiento por parte de otros trabajadores del mismo ámbito y clientes, la oportunidad de auto-comercialización y una mejor combinación de trabajo y vida privada (Klebe y Neugebauer, 2014).

En el lado positivo, el mayor nivel de autonomía para elegir cuándo y dónde trabajar, cuánto tiempo gastar y qué trabajo realizar (lo que resulta en un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida y la oportunidad de combinar múltiples trabajos) a menudo se destaca como la principal ventaja del empleo colectivo para los trabajadores, junto con las oportunidades de obtener ganancias sustanciales en la productividad personal, porque es posible adaptar el trabajo a sus patrones de trabajo personales (Felstiner, 2011; Howe, 2008; expertos de Dinamarca, Letonia, Portugal y España). Sin embargo, esto es muy subjetivo, y para algunos trabajadores, estos elementos específicos causan estrés debido a la necesidad de auto-organización y la falta de diferenciación entre el trabajo y la vida privada.

Silberman et al (2010) señalan que el *Crowd Job* ha creado trabajo para muchos en un momento de incertidumbre. Kittur et al (2013) afirman que este tipo de empleo crea nuevas oportunidades de ingresos y movilidad social en regiones del mundo con economías locales estancadas, al tiempo que mitiga la escasez de expertos en áreas geográficas específicas. De manera similar, Felstiner (2011) considera que el empleo colectivo 'es un instrumento potencialmente formidable para el desarrollo

económico en áreas rurales y lugares dañados por la guerra o los desastres naturales' (p. 155) ya que requiere poca inversión de capital y capacitación de los empleados, por lo que Una fuente adecuada de trabajadores para Pymes, ONG, gobiernos locales y emprendedores sociales. Por lo tanto, se podría ver que el *Crowd Job* contribuye a mercados laborales inclusivos.

Expertos daneses y españoles informan que el *Crowd Job* puede proporcionar un buen acceso a oportunidades de trabajo para autónomos y experiencia laboral temprana para los jóvenes que ingresan al mercado laboral, enriqueciendo sus CV, empleabilidad y desarrollo profesional. Las plataformas que ofrecen competencias para tareas pueden ser una oportunidad para profesionales jóvenes con buenas habilidades, pero sin antecedentes, ya que el enfoque se centra más en el contenido que en la experiencia y reputación anteriores.

2. Plataformas de trabajo basadas en la ubicación

Vinculado al desarrollo de aplicaciones surgen una serie de plataformas digitales que organizan el trabajo de transporte de personas o entrega de servicios y productos; en otras palabras, el trabajo por demanda o a pedido, como se le ha denominado en español. Esta forma de empleo ha tenido su apogeo en la última década superponiéndose a figuras tradicionales de empleo atípico, como fue el caso del trabajo a domicilio (Bensusán, 2017), uno de los casos más conocidos en Costa Rica ha sido el de "Maridos de Alquiler". Estos empleos pueden involucrar desde tareas muy puntuales también conocidas como micro tareas, hasta otras de mayor dedicación.

Si bien, antes muchas de estas labores se contrataban por la vía de una llamada telefónica o siguiendo la ruta de los servicios de "reparación a domicilio", actualmente el internet puede ser utilizado como un instrumento para la organización del trabajo, a través del uso de aplicaciones interactivas, ya que estas plataformas virtuales, asignan el trabajo y concretan la remuneración (Bensusán, 2017).

Según Bensusán (2017), el trabajo en las plataformas digitales desdibuja la naturaleza de los vínculos sociales, ampliando el margen para imponer una mayor flexibilidad, inestabilidad y desprotección laboral y caída de los ingresos de los trabajadores, por lo que tienden a reorganizar actividades tradicionales a través de autoempleo, aunque por lo general se trata de sectores donde esta forma de empleo ya tenía alguna presencia.

Para finalizar, siguiendo la línea de OIT (2019), ha habido la tendencia de denominar a los trabajadores que se involucran en este tipo de actividades, como jornaleros digitales (en referencia a la figura de jornalero que se da en la actividad agrícola), donde la figura o esquema de "enganchador" o enlace de trabajo, es reemplazado por una plataforma digital (Berg y otros, 2018; OIT, 2019: 18).

Si bien en América Latina y el Caribe apenas hace dos años el desarrollo de plataformas digitales era menor que en América del Norte, Europa y Asia, en la actualidad muchas empresas nacionales o internacionales tienen presencia en los países de la región (CEPAL, 2018), haciendo que su uso mantenga una tendencia creciente tanto para quien demanda el servicio de la plataforma, como de quien busca una alternativa de empleo en ella. Es en este sentido, que las plataformas digitales de entrega analógica van tomando relevancia y se convierten cada vez más en un mecanismo común de oferta y demanda de servicios, lo cual va representando paulatinamente una demanda laboral alternativa para las personas.

Ya sea como empleo principal o secundario, resulta relevante observar el comportamiento de oferta y demanda laboral por medio de estos mecanismos virtuales, sino también en las formas en cómo se ofrece el trabajo como tal, en función de la transformación de los servicios disponibles al público.

B. Ocupaciones emergentes en el contexto del avance tecnológico

Más allá de las ocupaciones que están dándose en el marco de plataformas digitales y tecnológicas, existe una ola de ocupaciones que llegan con la cuarta revolución industrial. Se trata de trabajadores con niveles de cualificación más altos, con mayor capacidad de adaptación, flexibilidad y aprendizaje continuo y con perfiles más multidisciplinares centrados en áreas como las ciencias, tecnologías, ingenierías y matemáticas, todo ello acompañado de competencias blandas igualmente demandadas.

Entre las ocupaciones que más crecen, según este estudio del BID (2019a:7) están las relacionadas con la economía digital (como especialistas en computación) o con servicios (como preparadores de alimentos o enfermería), al mismo tiempo que aumenta la demanda de habilidades digitales avanzadas, como el manejo de herramientas de desarrollo web y de software, conocimientos de tecnologías de almacenamiento de datos o desarrollo de aplicaciones para teléfonos móviles o tabletas. No obstante, en el mismo estudio al analizar el incremento en la demanda por estas ocupaciones no se destacan como ocupaciones emergentes, sino que se destacan las habilidades que se deben desarrollar en las personas que desean ocupar puestos que demandan capacidades o competencias específicas.

En BID (2019b) se plantea el efecto de la automatización en el empleo femenino para América Latina e identifican que el tipo de habilidades que usan los hombres y mujeres en sus trabajos influye en la forma en la que se verán afectados por la automatización. Eso hace que la sensibilidad hacia la pérdida de empleos femeninos en el marco de las transformaciones tecnológicas en curso puede ser ligeramente mayor para las mujeres. Sin embargo, se destaca que las diferentes ocupaciones desde las cuales hombres y mujeres buscarán reinsertarse no dependen necesariamente de la diferenciación por sexo, las condiciones y características ocupacionales podrían seguir arrastrándose para cada uno de los grupos; no obstante, más bien se identifica el potencial del acceso y calidad en el tipo de reentrenamiento que necesitarán para insertarse más favorablemente en las ocupaciones novedosas o de mayor demanda.

En específico, en cuanto a la economía de plataformas, se enfatiza que estas tecnologías pueden replicar las brechas de participación y la segregación ocupacional. En ese sentido, se evidencia (para los países latinoamericanos en estudio), que hay un patrón de segregación ocupacional del mercado laboral digital en la región, tanto en el tipo de empresas (las firmas unipersonales lideradas por mujeres tienen una mayor presencia en sectores de cuidado, comercio y servicios; mientras que las lideradas por hombres tienen una mayor presencia en aquellos de comunicación, informática y financieros). Se hace una ejemplificación donde se refleja que como en el tipo de tareas tradicionales, las mujeres participan más en plataformas de servicios de limpieza y compra/ entrega de artículos para el hogar, mientras que los hombres lo hacen más en servicios de entrega de comidas a domicilio y taxis (BID, 2019b).

Estos aspectos serán tomados en consideración tanto para las entrevistas que se realizarán a los expertos, como a los usuarios proveedores y administradores de plataformas digitales de entrega análoga.

II. Contexto general del mercado laboral en Costa Rica

En términos generales, la situación del mercado laboral en Costa Rica ha presentado algunos cambios importantes que inciden en el análisis y en las propuestas de políticas laborales y de empleo. Es posible identificar que en ese período no ha cambiado mucho el hecho de que las poblaciones que requieren más atención continúan siendo jóvenes y mujeres. La tasa de participación se ha mantenido casi igual a lo largo de los últimos 10 años, si bien con un importante aumento de la tasa de participación de las mujeres. Asimismo, la estructura del empleo por sectores se ha mantenido con pocas variaciones, siendo muy importante el sector terciario. Por otra parte, uno de los aspectos más relevantes es el aumento en la tasa de desempleo abierto, la cual es un 11,4% mientras que hace 20 años era de alrededor de 6%.

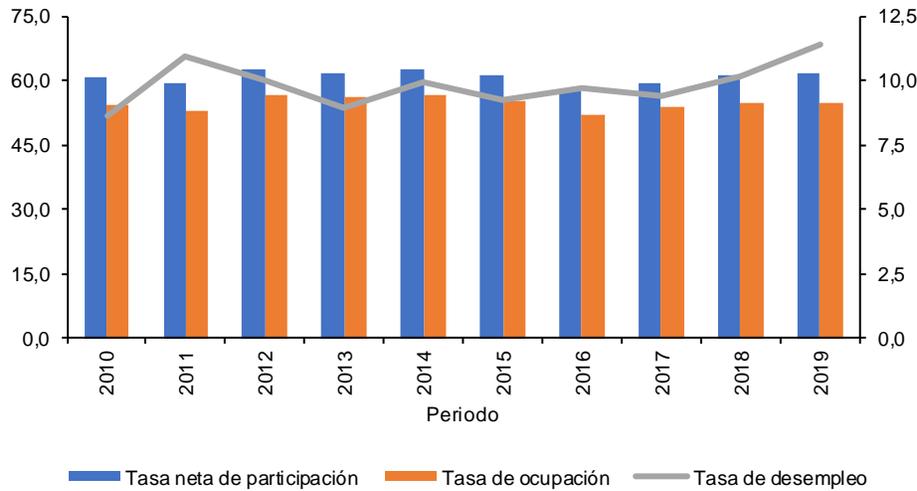
Un aspecto relevante del mercado de trabajo costarricense es que si bien predomina el empleo asalariado privado hay una importante presencia del sector público como uno de los empleadores más relevantes, sobre todo en lo que respecta a ingresos percibidos.

A. La evolución de la fuerza de trabajo y sus características socio-demográficas

Con una población que en el año 2019 ya superó los cinco millones de habitantes, en ese año Costa Rica contó con un 48,2% de su población y un 61,8% de la población en edad de trabajar que formó parte de la fuerza laboral (tercer trimestre del 2019), de la cual un 11,4% se encontró desocupado.

Como se observa en el gráfico 1, entre 2010 y 2019 la tasa de participación registró ciertas oscilaciones, pero en general manteniéndose relativamente estable. Sin embargo, durante los últimos años (a partir de 2017) esta tasa muestra un incremento continuo. Dado que no todo este incremento de la oferta laboral pudo integrarse a un empleo, simultáneamente aumentó la tasa de desocupación que en 2019 se ubicó claramente por encima del nivel que tenía en 2010 y aún más respecto a la tasa de 6,7% registrada en 2003.

Gráfico 1
Costa Rica: tasas de participación, de ocupación y de desempleo 2010-2019
 (En porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por el INEC (2019).

Nota: Para este gráfico se utilizó los datos correspondientes al tercer trimestre correspondiente a cada año.

Es importante observar el comportamiento de esta fuerza laboral, en función de otras variables. En lo que respecta a la relación por sexo, entre 2010 y 2019, la participación de las mujeres en la fuerza laboral aumentó de 37,6% a 40,7%. De esta manera, si bien se mantiene una predominancia de la fuerza laboral masculina en el mercado laboral costarricense, la brecha por sexo se está cerrando gradualmente.

Si se observa la fuerza de trabajo por grupos de edad, resalta el impacto del envejecimiento de la población, y los grupos de mayor edad han venido ganando importancia. Así, entre 2010 y 2019 la proporción de las personas de 45 años o más de edad entre los ocupados aumentó de un 33,9% a un 40,5%. Por otro lado, el grupo etario que abarca la mayor parte de los nuevos entrantes al mercado laboral, con entre 15 y 24 años de edad, bajó su participación de 16,7% a 10,8%.

Finalmente, como consecuencia de la expansión de la cobertura del sistema educativo ha aumentado la proporción de personas con elevados niveles de educación formal. En efecto, en 2019, más de una quinta parte de la fuerza de trabajo, un 21,9%, cuenta con un título universitario. Otro 5,6% ha realizado estudios universitarios, si bien sin titularse. En el otro extremo persiste una proporción importante de personas con bajos niveles de estudio, entre ellos un 22,9% que abandonó el sistema educativo al graduarse de la educación primaria, y otro 8,3% que no llegó a terminar los estudios primarios.

B. Características de la población ocupada

Este apartado muestra algunas características de la fuerza de trabajo ocupada. Respecto a la composición sectorial del empleo destaca la importancia del sector terciario en el empleo que se ha mantenido relativamente estable, alrededor de un 70% entre 2010 y 2019. En ese sentido, los cambios más importantes en esta estructura sectorial se presentaron en las décadas anteriores. Esta situación es correspondiente con la tendencia de la producción nacional y el proceso de terciarización por el cual ha pasado la economía costarricense, desde ya hace varias décadas atrás.

En lo que respecta a la distribución por sector institucional, la mayor parte de la población ocupada (alrededor de 85%) se desempeña en el sector privado de la economía. No obstante, los niveles y porcentajes de participación en el sector público no son nada despreciables, por lo que el Estado costarricense se convierte en un importante empleador en el país, particularmente en las categorías de profesionales y técnicos, lo que incide no solo en los niveles salariales, sino también en la dinámica económica propia del consumo y los aportes a la CCSS. Sin embargo, por las políticas de contención del gasto público, se nota una ligera pérdida en la importancia de este sector institucional, y su participación en el empleo bajó de un 15,6% como promedio del primer lustro de la década del 2010 a un 13,6% en la segunda mitad de la década. Esta tendencia continuará dado que no se visualiza una expansión del empleo público, por lo que los nuevos ocupados estarán principalmente en el sector privado, ya sea por la vía del empleo asalariado o de trabajador independiente.

En cuanto a lo que confiere a la categoría ocupacional en el empleo principal, en 2019 alrededor del 73% de los ocupados se encuentran en condición de asalariados, estando en segundo lugar de relevancia los ocupados por cuenta propia, que representan alrededor del 23% del total de ocupados. Cabe señalar que la participación de los trabajadores por cuenta propia en el empleo tiende a incrementarse, y de un promedio de 18,5% entre 2010 y 2014 aumentó a un 18,9% como promedio de los años 2015 a 2019.

Finalmente es importante destacar que uno de los problemas que se presenta en el mercado laboral costarricense es el crecimiento del empleo informal, el cual ha pasado de un 40,2% en el 2010 a un 46,3% en el 2019 y con una tendencia esperada a continuar creciendo. Por ello el componente desalentador y demandante de políticas es que el crecimiento en la participación del empleo en el sector privado está representado de manera significativo por el crecimiento en el empleo informal, siendo mayor esta problemática para las mujeres en ocupaciones informales, quienes pasaron de un 43,4% a un 48,2%. Esta información muestra por un lado la necesidad de las familias de generar algún tipo de ingreso para la satisfacción de las necesidades, pero a la vez una característica asociada al empleo informal, que es la vulnerabilidad de las personas ocupadas y la precarización del empleo generado, en cuanto a las remuneraciones, condiciones y cumplimiento de los derechos laborales.

C. Características socio-demográficas de la población desempleada

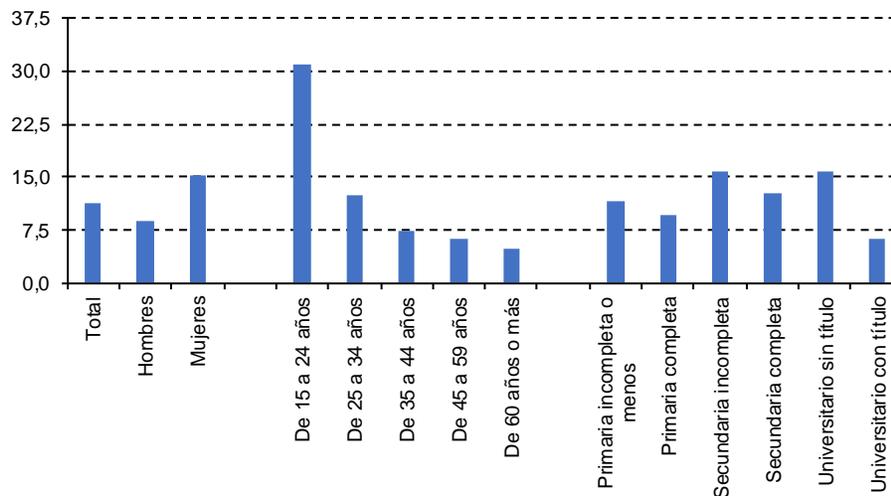
Es importante conocer algunas de las características de las personas desempleadas, en tanto conforman grupos clave para la política pública, particularmente por las especificidades de los problemas que afectan unas u otras poblaciones. En el siguiente gráfico se presentan las tasas de desocupación de los grupos poblacionales según algunas características demográficas.

En primer lugar, la tasa de desocupación de las mujeres es marcadamente superior a la de los hombres. A diferencia de lo observado en los años previos, en 2019 las mujeres superan a los hombres incluso en términos del número de personas desocupadas (153.000 mujeres y 125.000 hombres). En este contexto se habla de evidencia sobre pobreza asociada a la inserción en el mercado laboral, en particular una feminización de la pobreza (Ruiz, 2008), siendo esta problemática un resultado de tal condición.

En segundo lugar, en lo correspondiente a grupos de edad, el desempleo afecta en mayor medida a los grupos de edad entre los 18 y 24 años, así como a los grupos entre los 24 y 34 años. El resultado para el primero grupo de estos grupos es esperable, en tanto el perfil de trabajador en esa edad puede indicar jóvenes que apenas se están insertando en el mercado laboral. Este dato es muy revelador, porque la problemática incide sensiblemente en la población que no cuenta con experiencia y que está ingresando por primera vez al mercado. El segundo grupo en importancia es el de edades entre 25 y 34 años, que ha estado disminuyendo su participación en la ocupación de un 28,0% en 2010 a un 24,9% en 2019, pero a la vez aumentó su participación en el desempleo de 22,3% a 27,7%. Esto puede deberse a

una inserción deficiente que se arrastra a lo largo de los años, pero sin lugar a dudas esta situación abre un espacio para profundizar más en estos indicadores para comprender la naturaleza de su tendencia.

Gráfico 2
Costa Rica: tasa de desocupación, por sexo, grupo etario y nivel educativo, tercer trimestre 2019
(En porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por el INEC (2019).

En tercer lugar, si se observa el desempleo por nivel de educación o nivel de escolaridad, las personas con secundaria incompleta y con educación universitaria sin título son las que evidencian las mayores tasas de desocupación, le siguen las personas con secundaria completa y con primaria incompleta. En contraste, un título universitario facilita claramente el acceso a un empleo.

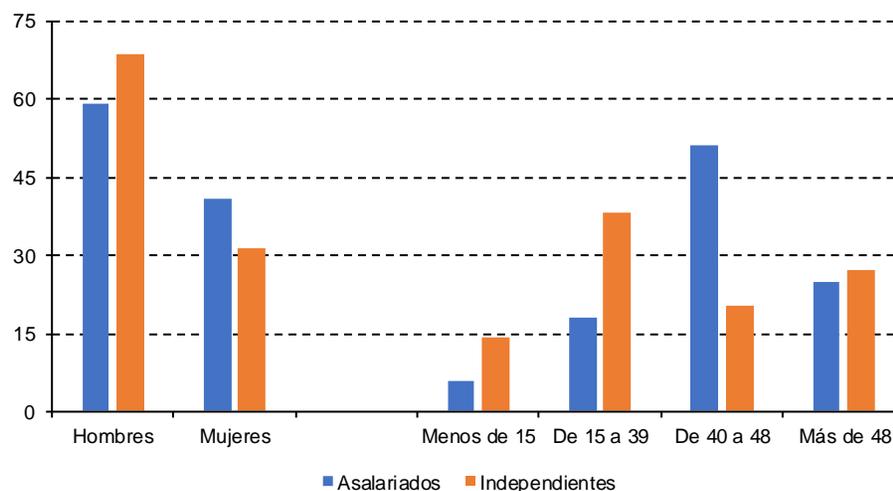
En resumen, los grupos de la población con las tasas de desocupación más elevadas son las mujeres, los y las jóvenes y las personas con estudios incompletos, a nivel secundario y universitario. Cabe destacar que en algunos casos las diferencias de estas tasas entre los diferentes grupos son muy marcadas.

D. Una comparación de características entre la población asalariada y los ocupados independientes

Una presentación de características de población ocupada entre asalariados y trabajadores independientes resulta relevante para conocer las manifestaciones generales de uno u otro grupo dentro del mercado laboral. No obstante, debe tenerse en consideración que los asalariados representan alrededor del 73% de los ocupados, lo cual es casi 3 veces más la población ocupada independiente; sin embargo, estos últimos representan cerca de unas 500.000 personas ocupadas de la PEA.

En el gráfico 3 se comparan ambas categorías de trabajadores según su composición por sexo y horas de trabajo.

Gráfico 3
Costa Rica: asalariados e independientes: Composición por sexo y por rango de horas trabajadas, tercer trimestre de 2019
(En porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por el INEC (2019).

Entre los asalariados, donde la relación por sexo es 59% hombres y 41% mujeres, mientras que la proporción masculina es claramente mayor entre los independientes (69% hombres).

La mayor parte de la población asalariada se encuentra en un empleo donde labora entre 40 y 48 horas semanales², apegándose así a lo estipulado en el código laboral de Costa Rica³. En segundo lugar, se encuentran aquellos trabajadores asalariados que laboran más de 48 horas semanales, lo cual llama la atención porque una cantidad importante de personas mencionan encontrarse en esta categoría. Está claro que hay la posibilidad de que sean horas extras las que no se trabajan continuamente o que se refiera a personas que laboran jornadas de hasta 10 horas diarias, que es el límite máximo establecido en el código del trabajo.

En comparación con los asalariados, entre los independientes se observa una situación polarizada, ya que hay marcadamente más independientes que asalariados que trabajan hasta 39 horas y también hay más independientes que trabajan 48 horas o más, lo que es comprensible dado que para estos trabajadores no existen restricciones legales al respecto. Por otra parte, la proporción de trabajadores independiente en el rango de horas que para los asalariados puede considerarse como estándar es mucho más baja (20% versus 51% en el caso de los asalariados). La estructura horaria polarizada del trabajo independiente indica la heterogeneidad del trabajo en esta categoría.

² Se utiliza la suma de horas efectivas trabajadas en la ocupación principal.

³ Costa Rica es uno de los países con mayor cantidad de horas trabajadas anualmente. Según la base de datos de la OCDE, en 2018 cada trabajador costarricense trabajaba en promedio 2.121 horas al año, solo detrás de México, cuyos trabajadores laboran en promedio 2.148 horas al año. <https://data.oecd.org/emp/hours-worked.htm>.

Finalmente, se puede revisar la estabilidad contractual de empleo, característica relevante solo para el trabajo asalariado. Al respecto se puede constatar que un 93,6% de los asalariados cuenta con un empleo permanente, basado en un contrato de plazo indefinido⁴. En contraste, proporciones muy menores de trabajadores asalariados tienen un contrato de plazo definido (3,4%) o se desempeñan en una actividad ocasional (3,0%).

En resumen, la información para la última década muestra un incremento en la tasa de participación de mujeres. Por su parte, se muestra un aumento de la tasa de desempleo abierto en general, con una tasa marcadamente más alta del desempleo abierto femenino en comparación con el masculino. Asimismo, el desempleo por grupos de edad afecta más a jóvenes, y por nivel de instrucción la mayor incidencia está entre las personas con secundaria incompleta o estudios universitarios sin título. Asimismo, como para completar la imagen no tan favorable del mercado laboral costarricense, se evidencia un aumento tendencial de la informalidad, misma que representa un 43,6% de los ocupados, 48,2% del total de mujeres ocupadas.

Sin lugar a dudas, la evolución de un mercado laboral donde a) el comercio y servicios ha sido una opción importante para generar empleo, b) hay una clara preferencia a ser asalariado, c) el crecimiento del sector informal refleja la limitación económica de los sectores formales para crear puestos de trabajo y d) se muestra un crecimiento del desempleo abierto; parece una situación idónea para que por necesidad se piense en buscar una ocupación en actividades con bajas o mínimas barreras de entrada e incluso estar dispuestos a aceptar empleos donde por lo difuso de la categoría ocupacional no se sabe si son asalariados o trabajadores independientes, lo que podría implicar precariedad en el empleo. En otras palabras, esta situación sienta las bases para el desarrollo de ocupaciones basadas en plataformas digitales (particularmente de entrega analógica).

A este escenario se suman las condiciones desarrolladas en el marco de la pandemia por el COVID-19, donde el confinamiento (quédese en casa) estimula el crecimiento de los servicios de entrega y de las actividades que pueden llevar hasta donde usted está el servicio demandado. Asimismo, esta situación particular incrementa la demanda por servicios digitales, juegos, aplicaciones de trámites, aplicaciones de interacción multimedia, entretenimiento e incluso plataformas que facilitan el trabajo desde la casa, lo que podría traducirse en un incremento de la demanda de ocupados en plataformas de entrega digital.

Por otra parte, hasta este momento la información presentada por el INEC en cuanto a la situación de la población en el mercado de trabajo no permite visualizar con claridad ocupaciones emergentes u ocupaciones mediante el uso de plataformas digitales. No obstante, como se verá en el capítulo siguiente, hay dos iniciativas que cada vez se complementan mejor para poder obtener la información que permita tener una mayor claridad de la evolución de estas dos variables.

⁴ Estabilidad en el empleo se refiere a si se trata de un empleo permanente, no permanente (de corta o larga duración) o bien si es de tipo ocasional. Permanente: hace referencia a un empleo que tiene un contrato por un periodo indefinido de tiempo. No permanente: es el tipo de trabajo en el que se define un término del contrato en una fecha determinada. Ocasional: se refiere al empleo que tal y como su nombre lo indica, se da de manera ocasional o esporádica.

III. Ocupaciones emergentes y disponibilidad de información estadística

La identificación de nuevas ocupaciones es uno de los objetivos de esta investigación, no obstante los instrumentos tradicionales no muestran un cambio ocupacional con claridad que permita sacar conclusiones sobre esas nuevas ocupaciones. En este sentido, este capítulo hace un recorrido general sobre las diferentes fuentes de información que existen en el país y que contienen alguna información relacionada con ocupaciones y puestos o fuentes de información que le dan seguimiento a cambios en la actividad productiva que derivan en cambios en la demanda de capacidades de la fuerza de trabajo. Asimismo, se presenta información relacionada con entrevistas realizadas a personas expertas o entidades, relacionadas con el cambio tecnológico o el cambio en los perfiles de demanda de la fuerza laboral.

Es así como se logra identificar de manera generalizada entre las personas consultadas, que es necesario realizar una diferenciación entre algunas ocupaciones o tareas novedosas que se visualizan en el marco de la evolución de la estructura productiva y, ocupaciones tradicionales que se realizan de una manera similar, pero utilizando como medio unas herramientas novedosas.

A. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

No cabe duda que la fuente más importante sobre el seguimiento de la evolución de las ocupaciones y otras características de la fuerza de trabajo en el mercado laboral es el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica (INEC), quienes por medio de la Encuesta Nacional de Hogares, la Encuesta Continua de Empleo y más recientemente la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, hace un levantamiento continuo y de alta confiabilidad de la información referida al mercado laboral costarricense.

No obstante, como se mencionó en el capítulo anterior, esta información no es suficiente para visualizar el surgimiento de nuevas ocupaciones o identificar las personas ocupadas que realizan su trabajo en vinculación con una plataforma digital, en el marco de lo que ha venido llamándose

economía colaborativa. En este sentido, es claro que si no es posible identificar las personas que están ocupadas en esta economía colaborativa, tampoco es posible identificar las características ocupacionales y socio-demográficas de las mismas, porque si bien el instrumento captura muy bien esas características, no es posible cruzarla con la información básica de la ocupación.

Ahora bien, esto no termina acá, de hecho se ha querido presentar esta fuente de información de entrada en el capítulo porque se considera que es sobre esta que es necesario direccionar esfuerzos para que las características propias de confiabilidad y continuidad, mencionadas anteriormente, se trasladen a una evolución propia de las demandas de información actual. Debe decidirse que si el mercado laboral está cambiando en cuanto a sus ocupaciones y características de los empleos, es necesario pensar en la evolución de los instrumentos que realizan una medición y seguimiento de estos. Ya que no es posible pensar que se pueden generar cambios en el marco institucional o políticas laborales sin saber con certeza qué es lo que está pasando. En ese sentido, los instrumentos no son inadecuados, solo que requieren un ajuste para capturar información que permita identificar con mayor claridad, por un lado, las ocupaciones emergentes (acá se puede revisar el instrumento de la encuesta de puestos de trabajo), o por el otro, las ocupaciones en el marco de la economía colaborativa (encuesta continua de empleo).

Parte de lo relevante de este proceso de cambio es que ya está en marcha y no hay que convencer a los actores sobre la necesidad de hacerlo, sino trabajar en conjunto para hacerlo de la mejor manera posible. En otras palabras, no hay que esperar a que se defina unilateralmente las preguntas que se realizarán, sino que se puede crear un espacio para el trabajo conjunto entre el Ministerio de Trabajo, el INEC y la Academia⁵ entre otros.

Los esfuerzos propios del INEC dirigidos a la captura de información relevante sobre el uso de plataformas digitales ya tienen algún tiempo. Se ha tratado de obtener información referente a ocupaciones que realizan teletrabajo, pero también otras ocupaciones de economía colaborativa. En cuanto a esta última, para el IV trimestre del 2019 se incorporaron incisos para indagar sobre el empleo a través de plataformas digitales (entrevista con María Luz Sanarrusia, INEC, diciembre 2019). Estos incisos forman parte de una prueba piloto, por lo que los resultados y el instrumento aplicado, aún no se encuentran disponibles al público. En ellos se pretendía indagar sobre ocupaciones que utilizan plataformas digitales para realizar el trabajo. Un primer esfuerzo para medir el empleo, desde una perspectiva diferente a la tradicional, se hace a través de las variables llamadas “profesionales en actividades de apoyo” y “trabajo profesional tecnológico”⁶. Sin embargo, por ser un tema aún incipiente, y derivado de una discusión en el marco de la normativa internacional sobre si son ocupaciones dependientes o independientes, ya se genera una disyuntiva referida a las preguntas dentro del cuestionario. Los resultados de la prueba dieron como resultado la necesidad de replantarse las preguntas y su significado en el marco de los instrumentos tradicionales de características de las ocupaciones. Es por ello que una recomendación derivada de este estudio es la posibilidad de plantarse la cooperación interinstitucional para la medición de ocupaciones que están cambiando en el mercado de trabajo.

⁵ La lista de actores participantes puede ser más grande, se enuncian algunos a manera de ejemplo, no obstante se llama la atención de que esto no necesariamente es un proceso donde debe haber representación de todos los actores. Incluso es importante la interacción internacional, para que la medición pueda generar espacios de comparación internacional y no solo la identificación de la situación internamente y que cada uno lo haga a su manera.

⁶ Algunas de las variables planeadas a incorporar y que miden el empleo desde una arista no tradicional son: Trabajo en formación (que pretende visibilizar la educación dual), trabajo voluntario, auto-empleo tecnológico, contratista dependiente de una plataforma digital o sistema informático.

B. Ministerio de Ciencia y Tecnología

Una de las fuentes de información sobre cambios en la estructura productiva que se refleja en cambios en la demanda de fuerza laboral es la Encuesta Nacional de Innovación, específicamente la parte que se refiere al sector empresarial. Esta Encuesta se realiza anualmente, pero intercalada para cada uno de los subsectores, un año para el sector manufactura, un año para el sector servicios y el otro para el sector agropecuario. En estas se consigna alguna información de la población trabajadora, pero más en detalle el tipo de innovaciones que están realizando las empresas y el acompañamiento de capacitación frente a los cambios generados.

Esta preocupación por la relación entre innovación y empleo no es casualidad. Ya autores como Vivarelli y Pianta (2000), Edquist, Hommen y McKelvey (2001), Lundvall (2002), Black y Lynch (2004), Basant et al. (2006); y Harrison (2008) se habían planteado el análisis de los cambios en el empleo a partir de la dinámica innovadora de las empresas. Para el caso de Costa Rica en particular esta preocupación se expresó en un documento de Monge et al. (2001), en el cual se identifica como las innovaciones tienen un efecto de corto plazo que incrementa el empleo en ocupaciones atinentes a los cambios de producto.

Según la encuesta de innovación, para Costa Rica se muestra que el objetivo principal de las empresas ante el cambio no es la reducción de mano de obra sino más bien una mayor eficiencia y en particular mantener o hacer crecer la cuota de mercado que tienen. En una economía tan abierta como la costarricense, las exportaciones y anticiparse a la competencia externa es una muy buena razón para no estancarse con los productos de siempre⁷.

Incluso al consultársele a las empresas innovadoras sobre la evolución del empleo en sus organizaciones, en general la respuesta es que se mantiene igual y un porcentaje de 35% a 40% dice que crecerá mientras que un 15% considera que para el año siguiente se reducirá. Lo anterior obliga necesariamente a pensar que los cambios en el empleo y en particular el crecimiento del desempleo abierto está más asociado con el cierre de empresas y el aumento en la participación de la fuerza de trabajo, por la necesidad de incrementar ingresos en los hogares, y no necesariamente por el desplazamiento de la mano de obra frente a los cambios tecnológicos.

En las siguientes gráficas para los sectores Agropecuario y Manufactura, puede observarse como la automatización (entendida como un cambio en los procesos productivos) tiene presencia en un 56% de las empresas manufactureras que realizaron algún tipo de innovación y un 18,5% de las empresas agropecuarias. Muchos de esos procesos son simples que involucran la digitalización y la compra de tecnología para un mayor control, pero también implica la actualización de módulos en las cadenas de producción, sin que ello signifique un cambio radical en el tipo de perfil ocupacional que se requiere.

⁷ Sin embargo, los años promedio de un producto en el mercado están por encima de 7 años.

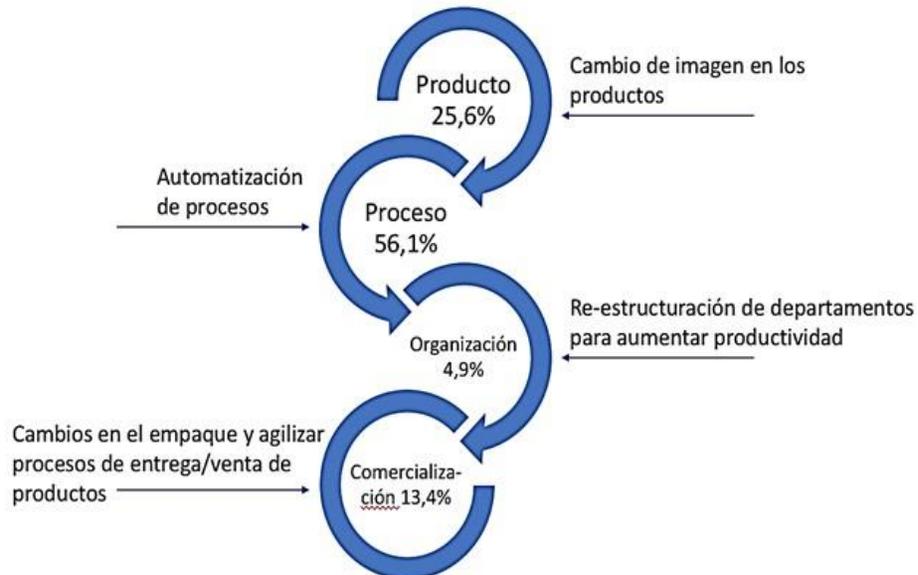
Gráfico 4
Distribución de innovaciones más importantes reportadas por las empresas agropecuarias 2017-2018
 (En porcentaje)



Fuente: Encuesta Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, MICITT 2019.

Nota: Valores con respecto a las 132 empresas que realizaron algún tipo de innovación durante 2017-2018.

Gráfico 5
Distribución de innovaciones más importantes reportadas por las empresas de manufactura 2015-2016
 (En porcentaje)



Fuente: Encuesta Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, MICITT 2017.

Nota: Valores respecto al 81,5% de las empresas que realizaron innovaciones durante 2015-2016.

Algunas reflexiones a raíz de los cambios que se han venido dando en este sentido tienen que ver con el hecho de en las organizaciones productivas cada vez más procesos se van a ir actualizando y las formas tradicionales de realizar las tareas serán automatizadas, con la dependencia de operarios que tienen una ocupación similar, pero con conocimientos más diversos en el manejo de procesos digitales. Definitivamente las actividades que pareciera que serían más reemplazadas son aquellas más repetitivas y que requieren menos toma de decisiones, pero en estas, la decisión de automatización (incluso robotización) estará dependiente de los costos de sustitución.

C. Aportes de CINDE en la identificación de necesidades por parte de la demanda de fuerza de trabajo

Una de las entidades nacionales que desde hace años le da seguimiento a la demanda de capacidades y competencias de la fuerza de trabajo por parte de las empresas de Inversión Extranjera Directa (IED) es la Coalición Costarricense para el Desarrollo (CINDE). Es claro que el marco referencial no necesariamente evoca las necesidades de todo el sistema productivo costarricense, pero sin lugar a dudas es un referente para un sin número de ocupaciones presentes y futuras, porque muchas de estas empresas de zona franca se instalan en el país con una estructura productiva que mezcla tecnologías y demandan requerimientos específicos y variados de la fuerza de trabajo. De la misma manera muestran variadas formas de organización del trabajo y gestión de las capacidades y competencias de las personas que trabajan con ellos.

No obstante, una de las razones por las que el caso de CINDE es analizado en esta investigación, es porque desde hace algún tiempo (años) han venido desarrollando un modelo de identificación de necesidades que ayude a re-direccionar mejor las decisiones de formación de la fuerza de trabajo. Los resultados siguen siendo muy alineados con las necesidades de las empresas de IED, pero el modelo y la herramienta utilizada puede ser ilustrativa a las nuevas necesidades de formación de la fuerza laboral, o al menos indicativa de lo que buscan estas empresas en las personas.

Dos aspectos serán considerados, primero las principales demandas de las empresas y segundo la herramienta que están desarrollando. Sin lugar a dudas, las empresas de IED continúan demandando capacidades en ingenierías, computación, electrónica, eléctrica, mecatrónica, química, biología y otras, pero además para unas y otras ocupaciones resulta clave que las personas muestren competencias en la resolución de problemas. En ese sentido, ya no solo resulta importante los conocimientos en las distintas áreas mencionadas anteriormente, sino también habilidades creativas y metódicas que apoyen la resolución de problemas. Por lo tanto, en las etapas formativas es relevante enfatizar en la utilidad de los conocimientos y en el desarrollo o creación de capacidades de aprendizaje, porque los retos laborales se enfrentarán con la aplicación creativa de los conocimientos especializados aunado al hecho de que esos retos, dado el avance tecnológico, no son siempre los mismos, sino que evolucionan, por lo que hay que adaptarse ocupacionalmente al cambio.

El instrumento utilizado ha sido un proyecto nombrado como "Bola de Cristal", en el mediante algoritmos identifica los intereses de las personas y las necesidades de las empresas, no en el nivel de ocupaciones, sino de habilidades. Uno de los aspectos importantes a tener en consideración con la herramienta es que para una buena toma de decisiones se requiere una buena y amplia base de datos, sino la probabilidad de errores es mucho mayor. Por otra parte, para el funcionamiento adecuado se requiere que los puestos sean decodificados en habilidades (para eliminar el sesgo de selección) y que las organizaciones tengan claridad de las habilidades que requieren. A partir de la identificación de

habilidades requeridas, se analiza la disponibilidad o necesidad de crearlas⁸. Un aspecto que debe tenerse claro que la herramienta no es una bolsa de empleo que facilita el encuentro de personas, sino más bien de habilidades, eso no significa que la combinación adecuada de habilidades duras y blandas no formen parte de una persona, pero deja abierto el espacio en el sentido de que pueden ser las mismas personas que ya existen con nuevas habilidades.

De esta iniciativa se derivan varios elementos a ser considerados, la primera de ellas es que no necesariamente se está pensando en nuevas ocupaciones u ocupaciones emergentes, sino más bien en que la clave está en complementar las ocupaciones ya existentes con nuevas habilidades. En ese sentido no deja de ser crucial que haya una buena e importante formación en habilidades duras, pero el complemento con otras habilidades (como la mencionada en la resolución de problemas) es crucial para las empresas que no solo desean hacer manufactura, sino que desean invertir en atender necesidades específicas.

D. Iniciativas desde las Cámaras Empresariales

Como parte de un proceso en el cual las organizaciones empresariales desean adelantarse a la identificación de necesidades futuras de capacidades, competencias y habilidades de la fuerza de trabajo para los grupos de empresas que representan, diferentes Cámaras Empresariales han dedicado o dedican esfuerzos para identificar información referida a las personas, que les pueda ser de utilidad prospectiva en la toma de decisiones.

La Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP), elabora un estudio anual que denomina Pulso Empresarial. Si bien es este hace referencia a un número variado de temas, hay una sección específica sobre mercado laboral, en la cual consulta a sus afiliados sobre expectativas de crecimiento o reducción en el número de trabajadores, y en ambos casos consulta sobre el tipo de trabajadores que estaría pensando en despedir o contratar.

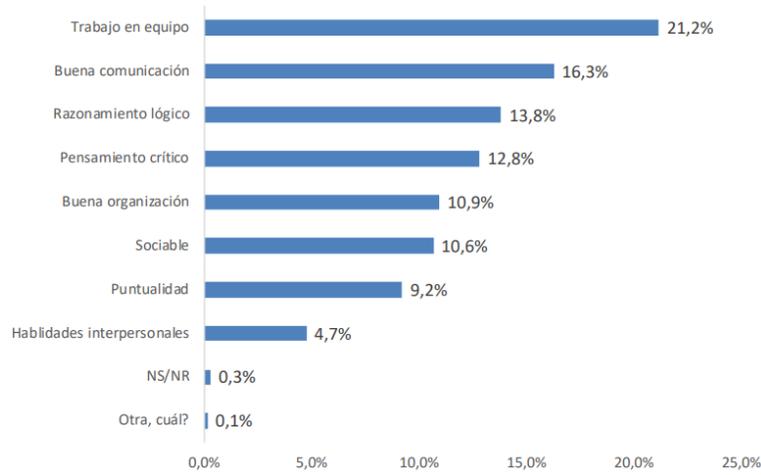
Otra de las Cámaras que ha realizado un esfuerzo por identificar necesidades de formación o capacidades requeridas por los trabajadores de las empresas afiliadas es la Cámara de Información y Comunicaciones (CAMTIC). Esta iniciativa no ha sido continua y generalmente es parte de un estudio más amplio en el cual se complementa con otras informaciones que se solicitan a las empresas⁹, pero es una fuente de información relevante para conocer los espacios de mejora en las capacidades de la fuerza laboral de las tecnologías de información y comunicaciones.

⁸ En esta etapa se ha estado utilizando Coursera que es una plataforma de educación virtual nacida en octubre de 2011 y desarrollada por académicos de la Universidad de Stanford con el fin de brindar oferta de educación masiva a la población, con cursos, tanto gratuitos como de pago, sobre temas variados a niveles universitarios, pero abiertos a todos los sectores de la población.

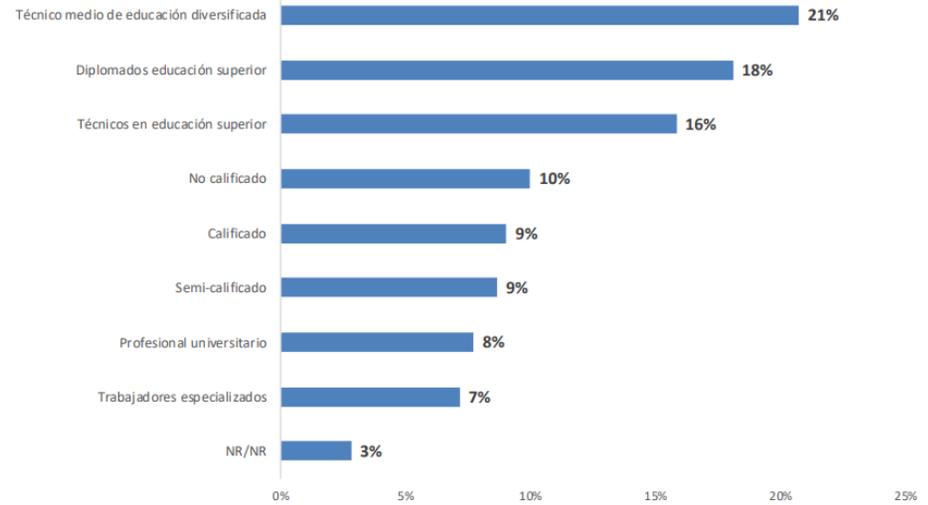
⁹ <http://www.camtic.org/wp-content/uploads/2017/06/CAMTIC-Mapeo-Sectorial.pdf>.

Gráfico 6
Variables del mercado laboral, de empresas afiliadas a UCCAEP
(En porcentaje)

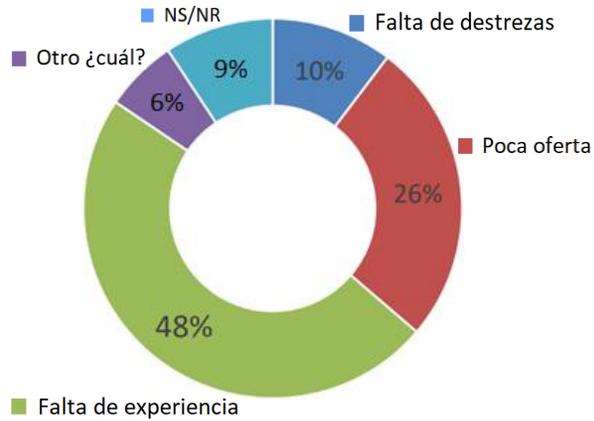
A. ¿Cuáles son las tres principales habilidades blandas que usted valora a la hora de contratar a alguien?



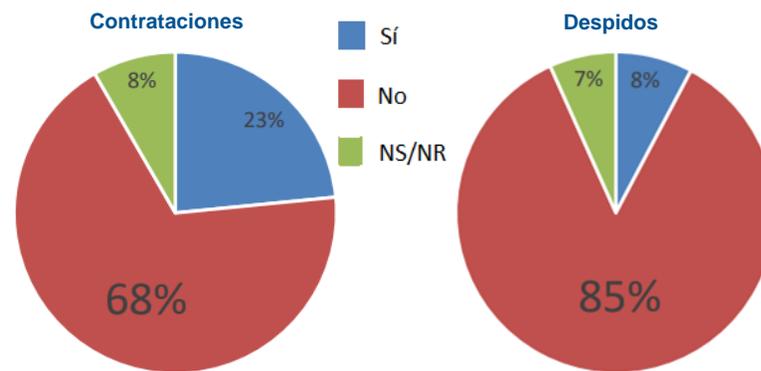
B. ¿Cuáles son los tres perfiles de trabajador que más se le dificulta encontrar a la hora de contratar personal?



¿Por qué razón cree usted que son difíciles de conseguir?



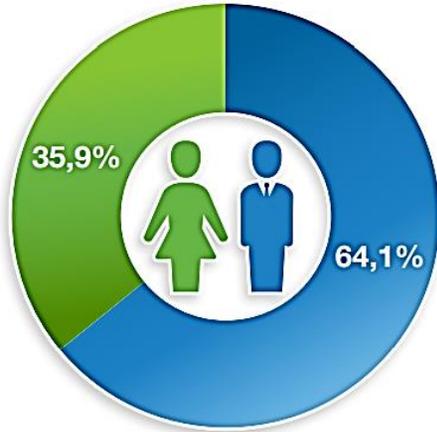
¿Tiene programada su empresa hacer contrataciones/despidos permanentes en lo que resta del año?



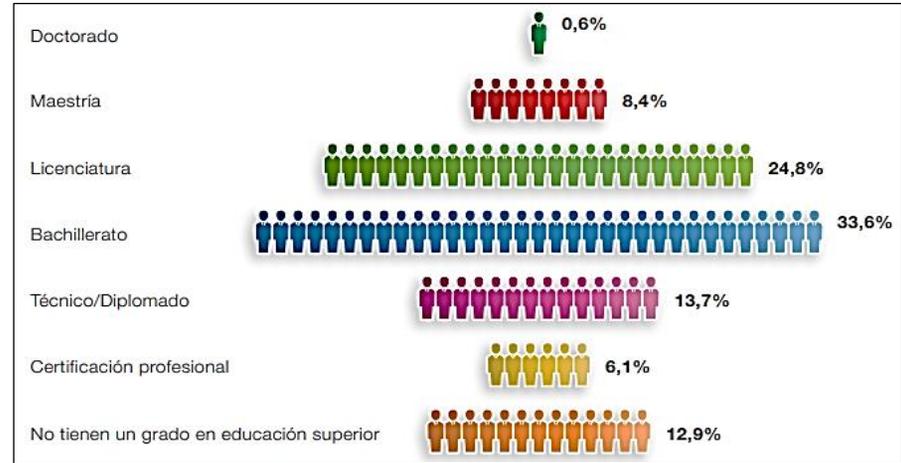
Fuente: UCCAEP, Pulso Empresarial III Trimestre 2019.

Gráfico 7
Costa Rica: comportamiento de las variables laborales en el sector TIC, 2014
(En porcentaje)

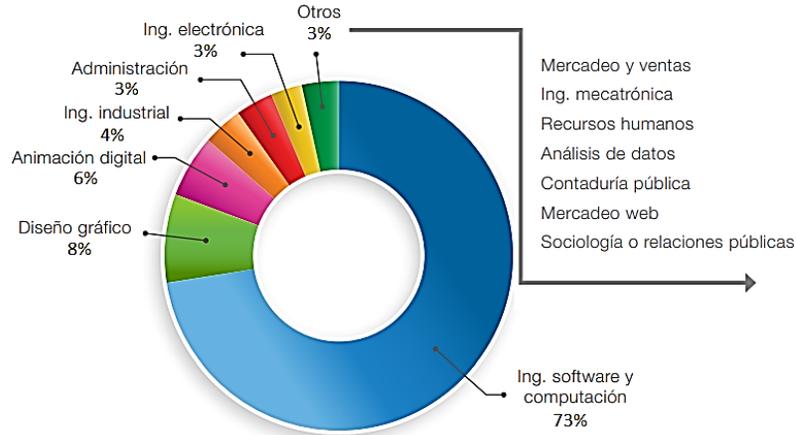
A. Sector TIC: Participación de la fuerza laboral ocupada por sexo



B. Sector TIC: Distribución del personal según nivel académico



C. Sector TIC: Demanda laboral para el año 2014 según formación universitaria



D. Sector TIC: Estructura de la fuerza laboral según formación técnica y diplomados, 2014



Fuente: CAMTIC, 2015.

Nota: Estudio sobre Mapeo sectorial de Tecnologías Digitales.

Por su parte, la Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR), quien desde hace algunos años ha contribuido como mediador entre las empresas y el Instituto Nacional de Aprendizaje, en cuanto a necesidades sectoriales de capacitación de los trabajadores de la industria costarricense, ha propuesto la elaboración de un estudio en diferentes sectores productivos que permita ver en detalle las necesidades específicas de la demanda de fuerza de trabajo y las características en cuanto a las capacidades y habilidades requeridas por parte de las empresas. Este estudio, que es una iniciativa en marcha, presenta una ventana de oportunidades para conocer en un futuro otros aspectos que sean de relevancia para otras entidades generadores de política pública.

En este sentido, la relevancia de identificar las distintas iniciativas que se han realizado o que se realizan desde diferentes actores empresariales, es que entablando un diálogo con esas organizaciones es posible integrar intereses y conocer de manera detallada algunos aspectos que reflejen el cambio en la demanda por nuevos puestos de trabajo, nuevas características de las ocupaciones requeridas o incluso ocupaciones emergentes.

E. Plataforma Hipatia

La Plataforma Hipatia, es un proyecto del Programa Estado de la Nación que se inició en el 2015 y tiene por objetivo apoyar en el monitoreo de las capacidades nacionales en Ciencia, Tecnología e Innovación. Por un lado, muestra información referida a las personas formadas en diferentes áreas del conocimiento y entidades dedicadas a la formación de esos profesionales; por otra parte, muestra iniciativas de start-ups en el marco de una red de apoyo para potenciar la concreción de ideas en actividades productivas. En ese sentido, procura ser un portal de referencia en cuanto a la oferta de capacidades actuales y el potencial país para crear nuevas; así como, brindar la posibilidad del encuentro entre quienes tienen una idea y quieren desarrollarla y la red existente para hacerlo.

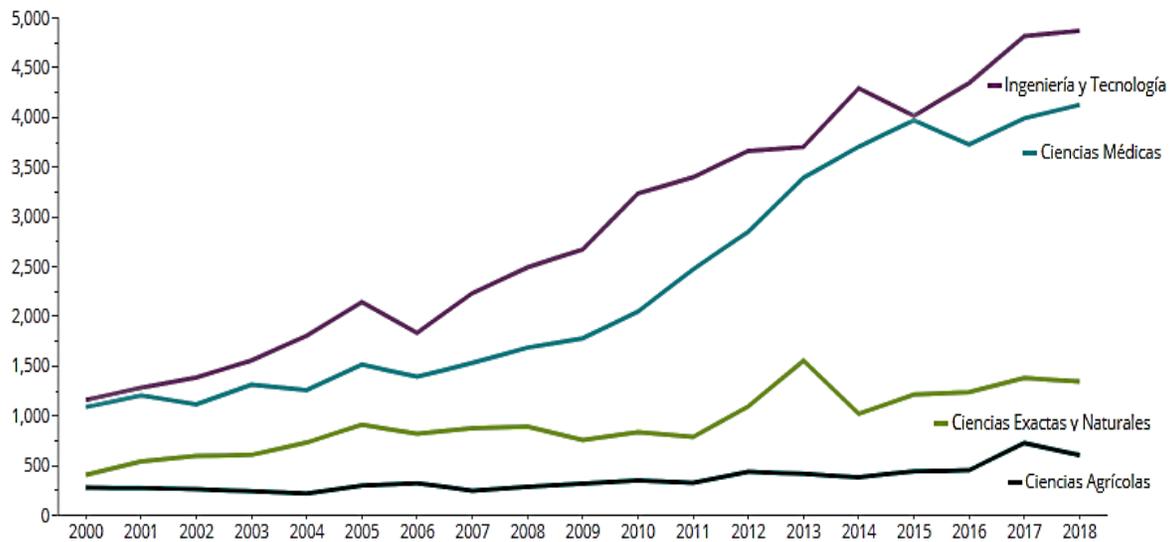
Cuadro 1
Servicios de información que brinda la Plataforma Hipatia

¿Quiénes hacen Ciencia y Tecnología?	¿Qué produce el país en Ciencia, Tecnología e Innovación?
<p>¿Prepara Costa Rica recursos humanos en sintonía con los requerimientos del desarrollo, capaces de adaptarse al cambio y de generar progreso para todos los habitantes de la nación? Por tratarse del primer eslabón que determina las capacidades nacionales para concretar la estrategia de desarrollo basada en el conocimiento y la innovación, HIPATIA aborda este tema desde varias perspectivas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Talento profesional 2. Talento técnico 3. Diáspora científica 4. Grupos de investigación 	<p>La capacidad para generar conocimiento científico y tecnológico relacionado con el entorno, la apropiación de ese conocimiento y su aplicación a los procesos productivos para la creación de bienestar, constituyen componentes centrales de una estrategia de desarrollo sostenible. Sin el conocimiento científico y tecnológico, los procesos de innovación son limitados y de poco alcance. Por ello, es importante conocer el desempeño nacional en la producción de conocimiento y la capacidad del tejido empresarial instalado en el país, para transformarlo en productos que los consumidores locales y globales estén dispuestos a adquirir.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Publicaciones científicas 6. Investigación y venta de servicios universitarios 7. Exportaciones de contenido tecnológico 8. Patentes
¿Qué capacidad instalada hay para el quehacer científico y tecnológico?	¿Qué apoyo hay para emprendedores y empresarios?
<p>El estado de la infraestructura en los centros de investigación y desarrollo (I+D) es una variable crítica para potenciar la capacidad de producción de conocimiento y la vinculación entre los distintos actores asociados a la innovación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Infraestructura en unidades de I+D 	<p>Costa Rica carece de materias primas estratégicas, tiene una limitada dotación territorial y su principal riqueza, la biodiversidad, solo puede ser utilizada con la condición de no destruirla. Ente esa realidad, se torna aun más relevante apoyar los emprendimientos innovadores, con el fin de incrementar la productividad de la economía nacional y mejorar la calidad de vida de la población en el largo plazo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Red StartUp CR 11. Startups en cifras 12. Portafolio de tecnologías licenciables 13. Buscador de servicios técnicos 14. Directorio de investigación y capacitación

Fuente: <https://hipatia.cr>, 21 mayo 2020

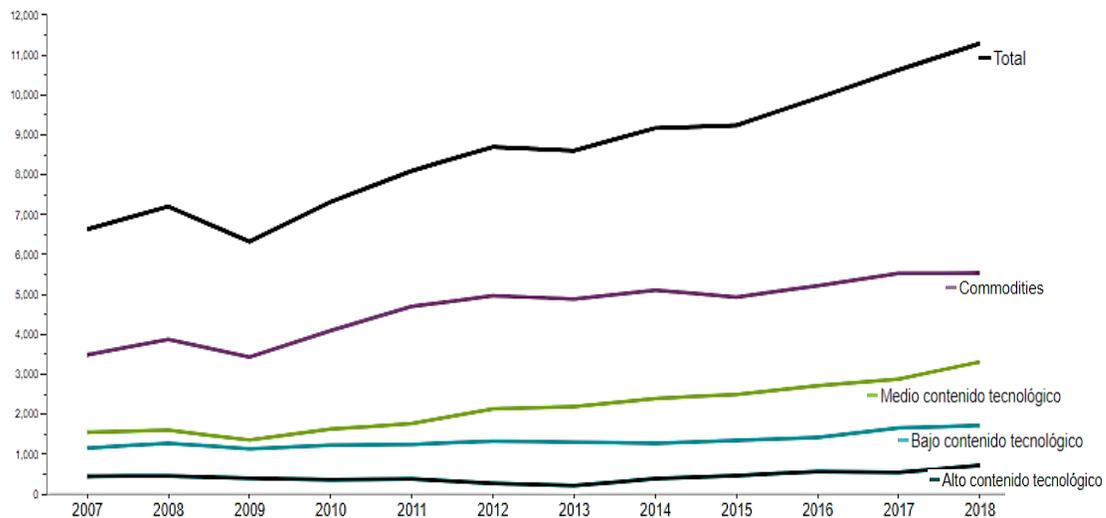
La información es muy variada y permite identificar la capacidad instalada en el país para dinamizar procesos de Ciencia y Tecnología. En las siguientes figuras (gráficos 8, 9, 10 y 11 y diagrama 2), se muestra un extracto de la información que se puede encontrar en el portal.

Gráfico 8
Graduados según área y subárea de ciencia y tecnología
(En número de personas)



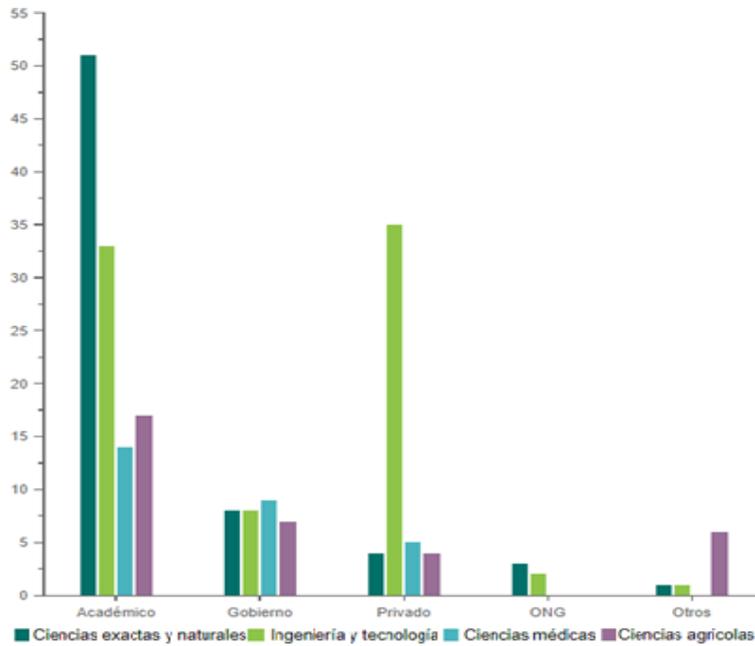
Fuente: <https://hipatia.cr>, 21 mayo 2020.

Gráfico 9
Exportaciones de bienes según contenido tecnológico
(En millones de dólares)



Fuente: <https://hipatia.cr>, 21 mayo 2020.

Gráfico 10
Unidades de I+D consultadas según sector
(En unidades)



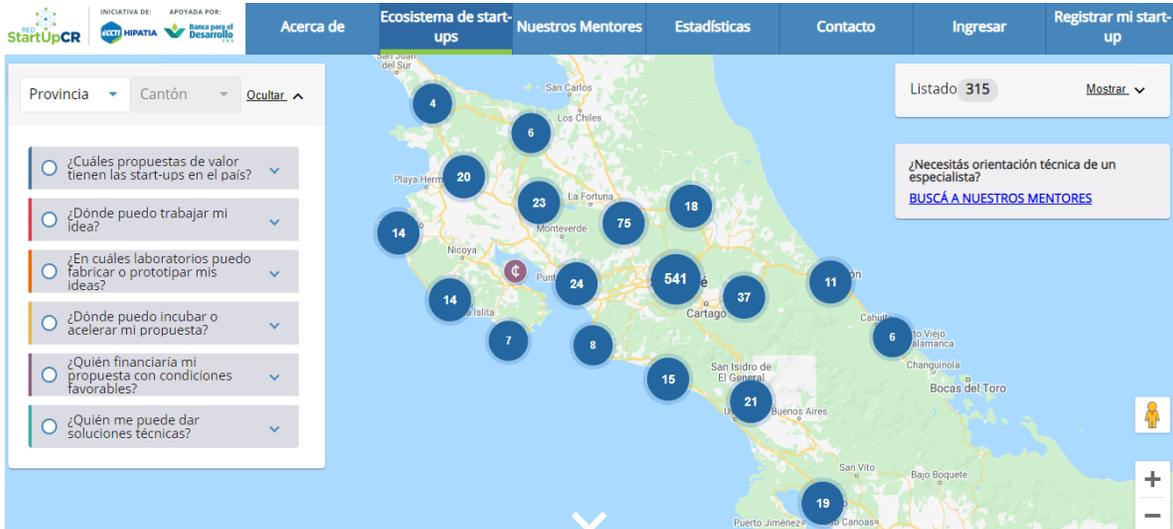
Fuente: <https://hipatia.cr>, 21 mayo 2020.

Gráfico 11
Unidades de I+D consultadas según área de ciencia y tecnología
(En unidades)



Fuente: <https://hipatia.cr>, 21 mayo 2020.

Diagrama 2
Presencialidad de los actores de la Red de Start Up en Costa Rica



Fuente: <https://hipatia.cr>, 21 mayo 2020.

F. Seguimiento del Grupo Manpower a las expectativas de empleo

Otra de las iniciativas que cuenta con información sobre la evolución del empleo desde la perspectiva de las empresas privadas es la que realiza desde hace muchos años el Grupo ManPower. Si bien la encuesta de Expectativas de Empleo les plantea a las empresas responder la pregunta sobre movimientos laborales en su organización para el próximo trimestre (la encuesta se realiza trimestralmente), también se detalla las características requeridas de la fuerza de trabajo. Además, un aporte adicional del estudio es que este realiza comparaciones con otros países alrededor del mundo.

Por otra parte, más recientemente y con un nivel de especificidad importante es el estudio que realiza esta organización sobre lo que han llamado la Escasez de Talento en las organizaciones. En este se consignan los puestos de trabajo que presentan las mayores dificultades para ser llenados y se identifican las principales debilidades en las cualificaciones de los candidatos que se presentan para estos puestos (diagrama 3). Además, se muestran las estrategias con las cuales las empresas enfrentan esta brecha en la demanda y la oferta de cualificaciones (gráfico 12). Similar al caso anterior la comparación internacional es un extra que da una idea sobre las estructuras productivas de diferentes países y sus demandas hacia la fuerza laboral. Sin duda, acceder a los estudios complementa la imagen en cuanto a ocupaciones en el país y la demanda de las mismas desde los sectores productivos privados. En la siguiente figura, se muestran los puestos más difíciles de llenar en los últimos años en Costa Rica, según la información que muestra Manpower en su informe sobre escasez de talento. “En la actualidad, la mayoría de los diez puestos más difíciles de cubrir requiere de una segunda capacitación y no siempre de un título universitario” (ManPower, 2018:6).

Diagrama 3
Costa Rica: 10 puestos más difíciles de llenar de parte de las empresas



Fuente: Manpower. 2018. Escasez de Talento.

Gráfico 12
Estrategias que los empleadores están usando para superar la escasez de talento
(En porcentaje)



Fuente: Manpower. 2018. Escasez de Talento.

G. Ocupaciones emergentes

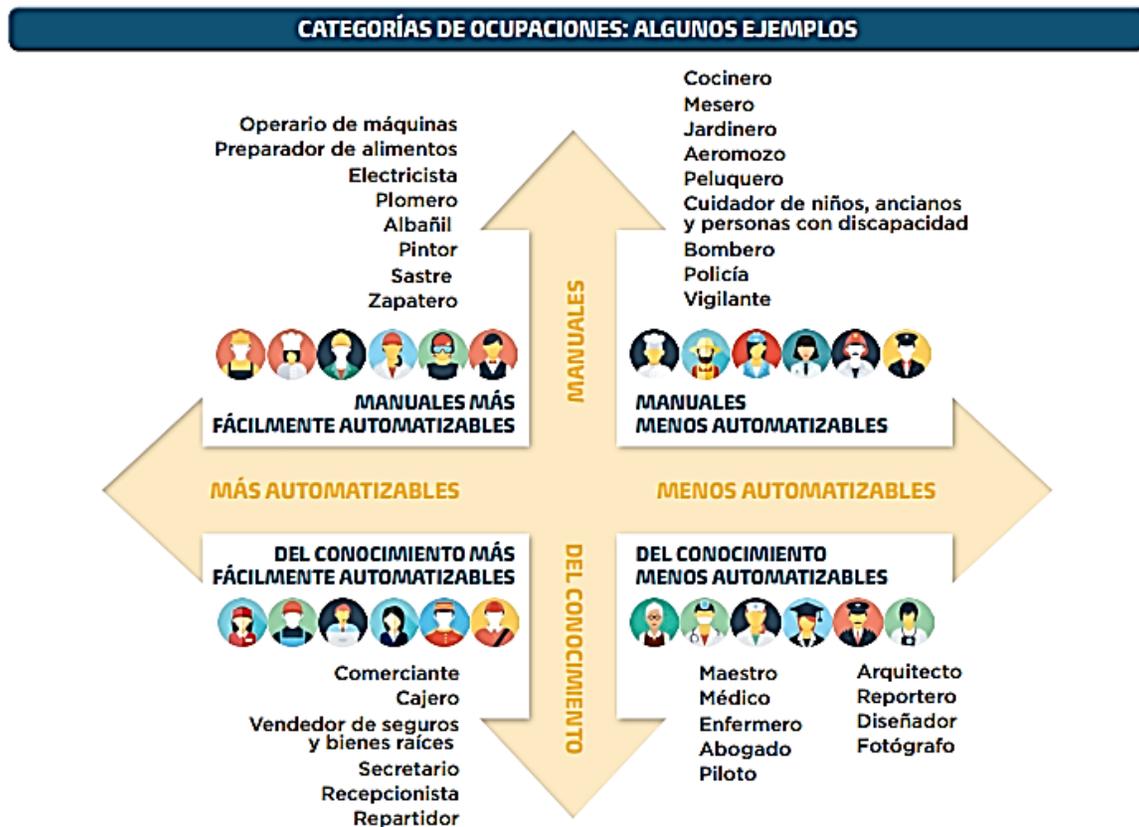
Existe una alta coincidencia por parte de las personas entrevistadas sobre ocupaciones que están teniendo incrementos en la demanda. Antes de verlo en detalle es necesario identificar una diferenciación que no siempre está tan clara. Una de ellas es lo que se refiere a ocupaciones novedosas vs. ocupaciones tradicionales con habilidades complementarias. En cuanto a las primeras, en este sentido no aparecen con una gran claridad porque algunas de ellas son vistas como parte de una evolución propia de los cambios tecnológicos en las organizaciones (entidades o empresas). En cuanto a las segundas son más claramente identificables, porque tanto las empresas como los promotores de la formación y capacitaciones, así como quienes gestionan el talento humano, coinciden en que una buena parte de las nuevas tareas son cumplibles a satisfacción por las ocupaciones ya existentes (personas ocupándolas), pero con la complementariedad de nuevas habilidades, mismas que requieren programas de formación de las personas dentro de la empresa y módulos de formación de esas habilidades en las carreras ya existentes (con esto se dice que en general no se demandan carreras nuevas, sino cambios en las ya existentes).

La otra diferenciación que debe hacerse es lo que se entiende por ocupaciones o habilidades requeridas en el marco de los procesos de automatización y aquellas que están dejando de ser demandadas como parte de ese mismo proceso. Si bien ocupaciones novedosas son resultado del cambio tecnológico (ya sea porque una nueva tecnología requiere aprender a usarla o porque hay una co-evolución entre la tecnología y las capacidades, competencias y habilidades de las personas), pero hay otras que surgen como resultado de unas opciones de negocio. Así por ejemplo se tiene el operario o técnico que requiere aprender el manejo de una nueva máquina mediante controles digitalizados y computarizados, y otros profesionales que mediante lenguajes computacionales desarrollan nuevas aplicaciones, juegos, plataformas novedosas que a su vez demandan el desarrollo de hardware. El internet de las cosas es un ejemplo de un proceso que muestra la combinación de ambos procesos.

Por otra parte, están las ocupaciones que cada vez más están dejando de ser demandadas. En Costa Rica aún no se nota mucho esta tendencia, dado que existe una gran heterogeneidad estructural que involucra la coexistencia de sectores altamente desarrollados en términos tecnológicos con otras actividades poco desarrolladas y una gran variedad de ellas en posiciones intermedias. No obstante, sí es posible empezar a ver un reemplazo de funciones que antes desempeñaban personas y que ahora son atendidas por sistemas o máquinas. Quizá una ocupación común y de larga data son las recepcionistas que trasladan llamadas, pero algo más reciente son por ejemplo el servicio de citas en clínicas y hospitales, donde a partir de la digitalización de las mismas, no es necesario que una persona lo verifique, solo es necesario escanear la cédula y el sistema registra la presencia del paciente. Lo mismo sucede en los procesos de chequeo en los aeropuertos.

Unos ejemplos de las ocupaciones automatizables se presentan a continuación, como resultado de un ejercicio realizado por el BID en el 2019. En este se identifica como una serie de ocupaciones con acciones altamente repetitivas son muy automatizables, mientras algunas de ellos que representan una serie de retos por situaciones inesperadas son menos automatizables. Quizá lo que falta es no solo identificar si el servicio u ocupación es más o menos automatizable, sino también cuáles pueden realizarse utilizando cada vez más herramientas tecnológicas que faciliten la interacción.

Diagrama 4
Ejemplos de ocupaciones más o menos automatizables



Fuente: BID. 2019. El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe.

A continuación, se muestra una lista de ocupaciones mencionadas por las personas entrevistadas y que a partir de su experiencia se visualizan como ocupaciones que están adquiriendo más demanda en los últimos años:

- Técnicos de máquinas computarizadas, como por ejemplo mecánicos de máquinas CNC u otras máquinas que requieren un control digital.
- Operarios de lectoras e impresoras 3D.
- Profesionales en materiales.
- Profesionales en diseño, (tanto arquitectos como ingenieros, civiles, químicos, informáticos, mecatrónica, esto es muy amplio, pero es una capacidad o competencia complementaria a profesiones tradicionales).
- Profesionales en ciberseguridad.
- Expertos en digitalización, (donde se debe incluir audio, vídeo, imágenes).
- Especialistas ambientales.
- Especialistas en Big Data.

Mención aparte ocupan ocupaciones relacionadas con la salud física y emocional de las personas, ya que por un lado el envejecimiento de la población demanda la atención de la misma y no necesariamente de maneras sociales como era la tradición, sino en la particularidad de las necesidades específicas. Por otra parte, los cambios acelerados, las dinámicas sociales, la interacción digital, el acceso a cantidades casi ilimitadas de información y otras características propias del cambio en las relaciones entre personas y los valores, está generando una demanda importante de servicios especializados para la atención emocional de las personas.

H. Perspectivas de algunas actividades productivas y ocupaciones tras el covid 19

La actual cuarentena a la que se está exponiendo gran parte de la población mundial, y a esta no se escapa la población costarricense, está enfrentando a las personas a un cambio obligado en la forma de relacionarse y en la manera en que realizaban muchas de las actividades hasta ahora normales. Lo anterior está estrechamente relacionado con la duración de esta problemática, porque no se tiene claro de cuánto va a durar esta situación, ya que si bien hay algunos visos de estabilidad, no hay duda de que apenas se está enfrentando la primera ola de la pandemia.

Esta situación está contribuyendo a modificar en parte la estructura económica. Esta transformación sobre la base de “quédese en casa” ha acelerado la demanda de bienes y servicios digitales o con intermediación digital. Todo parece mostrar que cada vez más se verá como normal a las personas frente a una pantalla, ya sea la del teléfono, la tableta, la computadora o el televisor y que ciertas costumbres serán satisfechas de manera diferente como, por ejemplo, la visita a un restaurante, al supermercado o la farmacia entre otros. Así que acompañado con lo que ha sido y será la pérdida de empleos, también se visualiza el incremento de otras ocupaciones.

Muchas empresas se encuentran en problemas, la mayoría de ellas desarrollan actividades productivas que involucran la interacción física y el agrupamiento de personas en espacios cerrados. Un ejemplo son los mencionados restaurantes y los bares, discotecas, gimnasios, estadios, práctica de deportes de equipo, hoteles, actividades turísticas, teatros, deportes de motor, cines, centros comerciales, parques, museos, conciertos, conferencias, cruceros, aerolíneas, escuelas y colegios, universidades, y otros que pueden imaginarse según la realidad y costumbres de cada persona. Al pensar en estas actividades se denota que muchas de ellas ya han cerrado y como se mencionó anteriormente hay una gran incertidumbre de cuándo volverán a tener permiso para abrir sus puertas al público. Incluso aunque abran, ya no necesariamente tendrán el mismo consumo, porque empresas como las tiendas de ropa están experimentando que las personas no requieren parte de la ropa que ya tienen.

Frente a estas actividades que se realizaban con gran cotidianeidad, hay otras que muestran un gran auge, como lo son supermercados digitales, que permiten realizar sus compras en línea. Ya no solo se piensa en los vendedores tradicionales como Amazon, e-Bay, Wish, Alibaba, Mercado Libre, sino que se desea tener acceso a los menús digitales, la oferta de medicamentos y centros comerciales que permitan no solo entrar a la tienda y comprar¹⁰, sino tener la posibilidad de pasearse por los pasillos y de ser posible interactuar o compartir espacios con otros que realizan lo mismo en línea.

En ese sentido, el servicio a domicilio es un acompañante natural de las compras en línea. La tecnología ofrece una oportunidad de sobrevivir y crecer a las empresas de entrega análoga. Pero no

¹⁰ Lo cual involucra el desarrollo de actividades relacionadas con la seguridad en el pago en línea, transacciones bancarias, certificación de documentos, uso de cadenas de bloques (blockchain), firmas digitales, documentos digitales, cyber-seguridad, entre otros.

solo las que ya existen, sino todas aquellas que pueden llevar hasta sus clientes los bienes o servicios que desean adquirir¹¹. De manera que la supervivencia de muchas actividades productivas ya no depende de la decisión de si quieren o no brindar un servicio que lo llevan hasta la casa, dado que es muy dudoso que empresas que no ofrecen esta opción se mantengan en el mercado después de la crisis. Incluso, este formato ya no requiere inversiones en instalaciones e infraestructura, sino una diferenciación mucho más marcada en el producto o servicio.

Otras oportunidades de crecimiento se están presentando para las empresas de entretenimiento en línea. Empresas como Netflix, Prime Video, Apple-tv, Disney Plus, HBO, y muchas otras opciones de televisión digital se están beneficiando de esta cuarentena. Asimismo, empresas de video juegos, de interacción virtual como Zoom, Webex, MS Team, Skype, Whatsapp, Apple Facetime, entre otras, han visto incrementada la demanda por sus servicios y junto a estas aparecen más opciones que intentan ganar espacio en la demanda por comunicación entre las personas.

Esta acelerada demanda por nuevos servicios en línea también se encadena hacia atrás, y la demanda por conexión a internet, se ha visto incrementada, pero además no es solo la demanda por una nueva conexión, o por más velocidad en el servicio contratado, sino lo que significa este incremento en el flujo de datos, por ello cada vez más es una realidad la transición a la tecnología 5G, como una opción que tiene la capacidad de hacerle frente a esta demanda.

Otra oportunidad se presenta para los servicios remotos, la necesidad de hablar con un profesional que ayude a comprender mejor los efectos de quedarse en casa es tan importante, que algunas empresas u organizaciones ya han puesto el servicio a disposición de las personas trabajadoras que realizan teletrabajo. Las consultas médicas en línea, los entrenadores en línea, los servicios de meditación, academias de baile y otros se ofrecen cada vez más porque han encontrado una demanda real y efectiva para brindarle una opción a la población en la comodidad de sus casas.

Uno de los servicios que no se puede dejar de lado es el de educación y la creación de capacidades, competencias y habilidades, sin discriminación del nivel de formación la necesidad de hacerlo en línea es una realidad. Así mientras las instalaciones están abandonadas y requieren algún mantenimiento para evitar el deterioro por desuso, las personas creadoras de contenido educativo pedagógico para los estudiantes y los asesores educativos personalizados que buscan ayudar a los alumnos, acompañan a los profesores para que continúen los procesos de formación mediante el uso de plataformas digitales. Esto a su vez dinamiza actividades de certificación o acreditación de calidad.

La intención de este apartado no es otro más que remarcar que la situación actual en el primer cuatrimestre del 2019 no solo ha significado la caída de muchas actividades productivas, sino que también hay un crecimiento en muchas otras y ello implicará que el tema que convoca el análisis de esta investigación adquiera una relevancia mayor en lo que a la magnitud de productos y servicios basados en plataformas digitales y su respectivo reflejo en el número de ocupaciones. Aún falta por identificar de mejor manera las ocupaciones emergentes, porque hasta ahora se visualiza una intermediación tecnológica en lo que se ha venido haciendo regularmente. No obstante, como se ha mencionado, una parte de esas nuevas ocupaciones estarán relacionadas con el diseño, la realidad virtual, y la posibilidad de crear sensaciones más profundas mediante las herramientas que hasta ahora han sido consideradas como complementarias.

¹¹ A la fecha de Abril 2020, el servicio de Pymexpress de Correos de Costa Rica, cuenta con un total de 5.200 empresas afiliadas al servicio. Este servicio se creó en Febrero del 2017. Si bien durante el 2019 se registró un promedio mensual de envíos de 38.000 paquetes, en enero de este año ese número aumentó a 43.000 y en febrero se entregaron 49.000. Los meses de marzo y abril las ventas de este servicio repuntaron pero inevitablemente este fenómeno se vio influenciado por la pandemia. Según la Fuente oficial consultada en esta entidad.

IV. Caracterización de las principales plataformas digitales en Costa Rica: balance y perspectivas de las empresas

El objetivo de este capítulo es brindar una caracterización de las plataformas digitales de la economía compartida que operan en la actualidad en Costa Rica. Dentro de los elementos que se analizan, se destaca la evolución y posicionamiento en el mercado, la naturaleza de las soluciones que brindan y el tipo de interacción establecida entre el usuario-consumidor que accede a estas plataformas para demandar un servicio y el usuario-proveedor que se encarga de su brindar el servicio.

En los últimos años, las plataformas digitales se han convertido en una herramienta clave en la dinamización del cambio tecnológico. Como resultado de la intermediación tecnológica, se producen cambios importantes en las relaciones laborales entre empleador y empleado, ya que su dinámica es más compleja y dificulta su ubicación en las formas tradicionales de categorizar al trabajador, ya sea como trabajo dependiente o independiente.

La incorporación de las plataformas digitales al mercado laboral brinda beneficios en materia de facilitación y agilización de los servicios y transacciones comerciales, que pueden realizarse en un plazo más breve, a veces incluso de manera instantánea, y a costos menores. Mediante la interfaz (aplicación en un móvil o computadora), diferentes personas ubicadas en lugares distintos son capaces de interactuar en tiempo real y brindar-solicitar una solución a necesidades específicas, como es el caso de las plataformas dedicadas a la movilidad o la compra, recogida y envío de pedidos (*delivery*).

No obstante, también se plantea una serie de retos importantes, sobre todo en materia de entender, formalizar y regular las relaciones laborales que se generan. Las dinámicas de empleo que se originan en torno a las plataformas digitales, si bien representan un aspecto positivo de la transformación digital que ocurre en los sectores productivos, y que a su vez está conduciendo a cambios innovadores en los modelos de negocios, abre el debate sobre las condiciones de empleo, vulnerabilidad y precariedad, y el riesgo de que la informalidad de las economías aumente. Para otros

en cambio, las nuevas ocupaciones a que da paso el uso de las plataformas digitales representan una alternativa de empleo válida, en capacidad de garantizar una mayor flexibilidad laboral y formas de emprendimiento y autoempleo que son bien valoradas por algunos grupos sociales. No obstante, uno de los temas que está detrás de esta discusión se refiere a la cobertura de los sistemas de seguridad social de la población, ya que dejarlo sin atención significa en el corto y mediano plazo problemas de salud sin atención y limitaciones en el acceso a la creación de capacidades y competencias de la fuerza de trabajo y, en el largo plazo problemas de población sin ninguna cobertura en el retiro.

Con el propósito de brindar información sobre la forma en que operan estas plataformas en el país, y comprender mejor las particularidades que se establecen en torno a ese funcionamiento, en este documento se describen las perspectivas que tienen los gerentes y administradores de las principales plataformas digitales. Se brinda especial atención a aspectos relacionados con los perfiles de las empresas y los usuarios-proveedores de servicios, la organización y el tipo de procesos que orientan la interacción estos actores y, por último, reflexiones generales sobre la evolución del marco institucional de las plataformas digitales en Costa Rica.

A. Generalidades sobre las plataformas digitales en Costa Rica

Desde la entrada de Uber/Uber-Eats a Costa Rica, en 2015, el mercado de las plataformas digitales de movilidad ha mostrado un mayor dinamismo. El 2018 marca un punto de inflexión importante, cuando las empresas Beego, fundada en Francia, InDriver, fundada en Rusia, ambas de transporte de personas, y Glovo, fundada en España, de servicios de entrega, inician sus operaciones en el mercado costarricense.

Adicionalmente, el desarrollo de diferentes aplicaciones de movilidad nacionales también tuvo un auge importante en el país. En la actualidad, emprendimientos como Dame Ride y WorkRide, basan sus operaciones en plataformas digitales para brindar servicios de movilidad siguiendo un esquema de *carpooling* corporativo. En enero de 2019, la empresa de capital costarricense Onux se establece como una plataforma multiservicios, que incluye el transporte de personas y la oferta de servicios a domicilio como parte de sus actividades. A finales de ese año, la empresa Didi se posiciona en el país como una alternativa de movilidad.

Como se observa en cuadro 2, Uber/Uber-Eats, que inició operaciones en el 2015, es la empresa que ha logrado un mayor posicionamiento no solo en el mercado mundial, sino también el nacional. En Costa Rica, existen 24 centros de excelencia (CoE)²² que brindan empleo directo a un aproximado de 750 personas, de las cuales el 54% son mujeres. De acuerdo a la directora de operaciones de los CoE, consultada por el periódico La República en mayo de 2019²³, el país alberga el segundo CoE más grande de Uber, y brinda soporte a los proveedores de servicio para América Latina. En promedio, se tramitan cerca de 150 000 consultas de socios colaboradores y clientes mensualmente. Según los datos suministrados en la entrevista a los administradores de la plataforma, en Costa Rica la plataforma cuenta con alrededor de 783 000 usuarios-consumidores activos.

²² El Centro de Excelencia de Uber en Costa Rica ha sido diseñado para proveer soporte especializado a los usuarios de la plataforma de movilidad Uber y de entrega de alimentos Uber-Eats, de los países de Latinoamérica. Brindan soporte, resuelven consultas y dan seguimiento a casos especiales de los usuarios-consumidores o usuarios-proveedores.

²³ <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-alberga-el-segundo-centro-de-excelencia-mas-grande-de-uber>.

Cuadro 2
Perfil general de las plataformas digitales más importantes que operan en Costa Rica

Nombre de la empresa	Servicio	País de origen	Ciudades y países donde opera	Principales mercados	Cantidad de empleados directos en Costa Rica	Cantidad de proveedores de servicio	Usuarios activos de la plataforma en Costa Rica
Uber	Transporte de personas	Estados Unidos	700 ciudades, 70 países	Estados Unidos, México, Brasil	750	22.000	783.000
Beego	Transporte de personas	Francia	Europa, Costa Rica	Francia, Bélgica, Costa Rica	7	3.800	133.800
InDriver	Transporte de personas	Rusia	300 ciudades, 26 países	México, Colombia, Rusia	0	Lo reservan	No disponible
Uber Eats	Entrega de Productos	Estados Unidos	50 ciudades, 13 países	No disponible	Los colabores de Uber también brindan el servicio de Uber eats	10.000	No disponible
Glovo	Entrega de Productos	España	270 ciudades, 26 países	Argentina, Ecuador, Costa Rica	25	1.000	50.000
Onux	Entrega de Productos y reparaciones in situ	Costa Rica	Costa Rica	Costa Rica	4	18.000	45.000
WorkRide	Transporte colaborativo	Costa Rica	Costa Rica	Costa Rica	7	Modelo cooperativo	Modelo cooperativo
Dame Ride	Transporte colaborativo	Costa Rica	Costa Rica	Costa Rica	0	Modelo cooperativo	Modelo cooperativo

Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas a los gerentes o administradores de plataforma.

Costa Rica es un mercado atractivo para las plataformas digitales de movilidad, porque existe una demanda insatisfecha que ha ido una oferta en estos nuevos servicios. Beego y Glovo señalan al país como el tercer mercado en importancia. En el caso de la primera empresa, señalan que Costa Rica es clave en el desarrollo de sus operaciones ya que es el único país de América Latina en el que tienen presencia. Se describen como una herramienta que pone en contacto a dos personas (una que ofrece un servicio y otra que lo demanda), para brindar una opción de transporte de calidad. Desde la perspectiva de su gerente comercial para América Latina, en entrevista brindada en el marco de esta investigación, Beego es creadora de empleo directo e indirecto, pues contribuyen a dinamizar los servicios de apoyos, tales como auto-lavados, asistencia mecánica y centros de mantenimiento de vehículos. La empresa dispone actualmente de siete colaboradores directos que brindan asesoría a través de la plataforma.

Glovo, también en una entrevista realizada a los administradores locales, reporta cerca de 5000 usuarios activos en Costa Rica, y cerca de dos millones de pedidos realizados a la fecha. La empresa cuenta con 25 empleados directos que se encargan de la comunicación con los "glovers", como se les conoce a los usuarios-proveedores de servicio de esta plataforma. Según el líder país de Glovo en Costa Rica, en entrevista para El Financiero, en setiembre de 2019, la empresa se encuentra en etapa de expansión de sus operaciones en el país. Para 2020 proyectan expandir las operaciones a otras áreas de cobertura dentro del territorio nacional e incorporar otra oferta de servicios, entre los que destacan el fintech y el dark-kitchen, tendencias de que están siendo incorporadas por la empresa en el mercado europeo. El fintech consiste en servicios de entrega de dinero en efectivo, mientras que el dark-kitchen consiste en la inversión de un restaurante en infraestructura y campañas de marketing para proveer un menú que es ofrecido únicamente a través de las plataformas.

InDriver inició sus operaciones en Costa Rica en 2019. A diferencia de las anteriores, esta empresa no tiene colaboradores directos en el país, ya que todas las actividades son realizadas desde México, incluyendo la resolución de dudas y comunicaciones con los usuarios proveedores. Pese a que la aplicación tuvo su origen en Rusia, la base de operaciones se encuentra en Estados Unidos. De acuerdo

con el gerente de relaciones públicas de InDriver para América Latina, la empresa se concibe a sí misma como una aplicación de tecnología que se basa en herramientas de conectividad para facilitar la comunicación entre conductores y pasajeros. En la entrevista que se les realizó, se definen como una empresa intermediaria, y con base en este criterio es que justifican el hecho de que la empresa no sea fijadora del precio, o tarifa, a comprar por la realización de los viajes. A diferencia de Uber y BeeGo, que establecen la tarifa a cobrar al pasajero por medio algoritmos estandarizados, las tarifas en InDriver son el resultado del acuerdo que puedan establecer los conductores con los pasajeros al momento de negociar las condiciones de un viaje solicitado.

Onux, de capital costarricense, cuenta con cuatro colaboradores directos, quienes también fueron entrevistados en el marco de esta investigación. Desde el inicio de sus operaciones, en enero de 2019, se han registrado 45.000 usuarios de la plataforma, de los cuales 18.000 son proveedores de servicio. Debido a que esta empresa brinda múltiples servicios, incluyendo arreglos y reparación de casas, limpieza, salud, masajes, entre otros, el número de usuarios proveedores que se dedican a la actividad exclusiva de transporte de personas es 5.200.

A partir de la información obtenida por medio de la consulta directa a las empresas que administran las diferentes plataformas de movilidad, en el cuadro 3 se presenta de forma esquemática información comparativa sobre el porcentaje de la comisión establecida por cada empresa, tarifas dinámicas, cobertura de servicio y modelo de auto permitido.

Cuadro 3
Información comparativa sobre algunas variables a considerar en la caracterización de las plataformas digitales que ofrecen servicios de transporte y movilidad de personas

Nombre de la empresa	Cobro de comisión por uso de app (porcentaje)	Tarifa dinámica	Cobertura del servicio	Modelo de auto permitido
Uber	30	Si	Sólo GAM	2010
Beego	15	No	Territorio nacional	2000
Indriver	10	No	Territorio nacional	No disponible
Didi	15	Si	Sólo GAM	2009

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta a administradores de las plataformas digitales.

Recuadro 1

Airbnb. Una plataforma digital que genera mucho más que opciones de hospedaje^a.

La plataforma digital Airbnb, fundada en 2008, en California, Estados Unidos; se orienta a facilitar opciones de alojamiento a particulares.

Los usuarios proveedores de servicio son conocidos como anfitriones, quienes a través de la aplicación ofrecen a huéspedes de diferentes partes del mundo el hospedaje en sus propiedades. Un dato estimado calcula que actualmente existen un aproximado de 2 000 000 de propiedades disponibles a través de la plataforma, localizadas en 192 países y 33 000 ciudades (Jiménez, 2018).

En Costa Rica, un país de tradición turística, el ingreso de Airbnb contribuyó de forma significativa a la dinamización de esta clase de servicios. Según un reportaje publicado en El Financiero, en setiembre de 2017, se registraban aproximadamente de 14 000 opciones de alojamiento disponibles en el país. También se menciona que entre mayo de 2016 y mayo de 2017 un total de 260 000 turistas utilizaron la plataforma para acceder a hospedaje en el territorio nacional. Otros datos que suministra el reportaje es que el tiempo promedio de alquiler por propiedad en Costa Rica es de 23 día al año, y le genera al anfitrión ganancias promedio por USD\$ 2 600 al año.

Con respecto al turismo local, el periódico La República señala que, durante el 2018, más de 120 000 costarricenses utilizaron Airbnb para hospedarse durante sus vacaciones dentro del país.

Entre las particularidades que presenta el uso de esta plataforma digital, es que hace posible la generación de otros tipos de trabajo, por ejemplo; los servicios de mantenimiento de los inmuebles, la limpieza de interiores y/o jardines, los servicios de administración y seguridad (cuando se trata de propiedades ubicadas en condominios o villas), entre otros.

El uso de la plataforma también fomenta la creatividad y el emprendedurismo de los anfitriones, quienes se interesan en ofrecer servicios diferentes, que brinden experiencias distintas y únicas a los huéspedes que buscan una mayor cercanía con la cultura local. A través de la especialización, muchos anfitriones modifican sus propiedades para dar una connotación temática al arrendamiento. En Costa Rica, algunas de las opciones más extravagantes son, por ejemplo, habitaciones construidas a mano con tuberías de concreto reciclado, casas construidas en los árboles en mitad de la selva, residencias de arquitectura futurista, entre otros.

Otro aspecto que también cabe señalar es que Airbnb se ha convertido en una opción de ingresos apreciada por la población adulta. De acuerdo con una nota publicada por AM Prensa, en noviembre de 2019^b, 400 000 adultos mayores ofrecen sus propiedades a través de Airbnb para alojar a otros huéspedes. Según datos de esta misma fuente, el 16% de los anfitriones en Costa Rica tiene más de 60 años, porcentaje que se incrementó en cerca del 2% con respecto al 2018. En su mayoría, estas personas son jubiladas, y tienen un manejo básico de las tecnologías y redes sociales.

Actualmente, la Ley 9742 establece: a) Realizar la inscripción como prestatario del servicio de hospedaje no tradicional ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). b) Inscribirse ante la Dirección General de Tributación como contribuyente, para el pago de los impuestos establecidos por ley. c) Expedir la factura digital desglosada con los servicios prestados, de acuerdo con los precios pactados o convenidos. d) Especificar, en sus plataformas de intermediación, si los servicios de hospedaje no tradicional ofrecidos cumplen o no con la Ley N.º 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, de 2 de mayo de 1996.

Fuente: <https://www.elfinancierocr.com/negocios/airbnb-se-asienta-en-costa-rica-y-anfitriones-quieren-especializarse-mas-en-sus-servicios/MW7U4Z4R3RAQXFQVNS673TUJFQ/story/> y <https://www.larepublica.net/noticia/airbnb-es-nueva-fuente-de-ingresos-para-adultos-mayores>

^a Fernández, E. (2 de septiembre de 2017) "Airbnb se asienta en Costa Rica y anfitriones quieren especializarse más en sus servicios".

^b Castro, J. (21 de noviembre de 2019) "Airbnb es una nueva fuente de ingresos para adultos mayores."

B. Caracterización del usuario-proveedor de servicios

La caracterización de los usuarios-proveedores de servicios permite comprender de mejor manera el tipo de racionalidad que utilizan las empresas que administran las plataformas digitales, al momento de elaborar su modelo de negocio y publicitar el tipo de actividades que realizan. Esta información, también permite visualizar la posibilidad de mantener un registro brindado por las mismas empresas, porque son ellas las que en el marco de esta investigación han accedido a brindarla¹⁴.

En este sentido, la atracción de potenciales colaboradores, como es el caso de los proveedores de servicios, no tiene un patrón definido, sino que se encuentra dirigido a ofrecer una opción de empleo que garantiza flexibilidad, para que las personas también puedan dedicarse a otras actividades que demandan su tiempo y atención. Plataformas como Uber/Uber Eats, por ejemplo, optan por no establecer un perfil del usuario proveedor de servicio, y basan esta decisión en su interés en promover un esquema inclusivo, en el que aspectos como la edad, el sexo o el nivel de instrucción de las personas no se considera un requisito. Mientras que un porcentaje alto son estudiantes, el 46% de los proveedores de servicio inscritos en esta plataforma son mujeres. Con respecto al promedio de edad, 67% de los proveedores se encuentran entre los 25 y 44 años (entrevista brindada para este estudio).

Los usuarios proveedores de Beego, de acuerdo con la descripción que brinda la plataforma, representan un porcentaje alto de personas con edades superiores a los 40 años. Los proveedores mayores de 35 años representan un 60%. El 25% del total de usuarios proveedores son del sexo femenino, en su mayoría madres solteras y jefas de hogar. Entre 15% y 20%, por otra parte, son personas jóvenes, principalmente estudiantes que destinan su tiempo libre a utilizar la aplicación para brindar el servicio de movilidad durante jornadas parciales, y rara vez con un horario definido. Si bien no existen datos exactos, BeeGo calcula que el 30% de estas personas tiene o se encuentra realizando estudios universitarios, mientras que alrededor del 70% tienen la educación primaria completa. Entre 60 y 70% de los conductores, señala la empresa, utilizan la plataforma como su primer ingreso económico. Un

¹⁴ El cuestionario utilizado para la entrevista se encuentra en los anexos. Alguna información ha sido referenciada o consultada de las páginas web de las empresas consultadas.

dato relevante, es que esta plataforma permite la inscripción de taxis. Desde su ingreso al mercado, en 2018, Beego ha realizado 290 000 viajes, con un promedio de 2 500 viajes diarios.

La flexibilidad con respecto al tiempo también es un factor importante para InDriver, que argumenta que uno de los aspectos que más llaman la atención de sus usuarios proveedores de servicio es el sentirse dueños de su propio tiempo, y tener en sus manos la decisión de trabajar cuando lo desean, o bien, cuando las condiciones se lo permiten. Al igual que BeeGo, Indriver acepta la inscripción de taxis en su plataforma, y permite conectar los perfiles personales de los conductores en redes sociales con el perfil que estos crean en la aplicación, con el objetivo de brindar más información sobre la persona y brindar más seguridad a su cliente/pasajero. Pese a que InDriver decidió reservarse la cantidad exacta de socios proveedores que tiene la plataforma en el país, sí indicaron que la participación de mujeres no representa un porcentaje notable, y aducen que esto se debe cuestiones socioculturales. Indican, no obstante, que la plataforma permite a los usuarios pasajeros escoger el sexo de la persona con la que desean realizar el servicio, y según las experiencias de países como México, existe evidencia de que poblaciones específicas, como las mujeres, pero también una cantidad significativa de hombres, se sienten más cómodas al confirmar viajes con conductoras mujeres. Esto debido a aspectos de seguridad. En relación con la edad promedio de los proveedores de servicio, señalan que en su mayoría son personas jóvenes de entre 25 y 30 años los que actualmente se encuentran inscritos en la plataforma.

La plataforma nacional ONUX, por su parte, tampoco dispone de un perfil establecido de sus usuarios proveedores de servicio, motivo por el cual no es posible conocer el porcentaje de mujeres que proveen los servicios de movilidad y transporte de personas a través de su plataforma, ni tampoco el nivel educativo. No obstante, señalan que una de sus principales metas ha sido promover la participación de personas de todas las edades, como una forma de proyectar un esquema que no discrimina. Pese a no disponer de los datos oficiales, consideran que la edad de los proveedores se encuentra en un rango entre los 18 y 50 años.

Para Glovo, plataforma dedicada a la compra, recogida y envío de pedidos (*delivery*), la participación de mujeres muy inferior, solamente 5% de sus proveedores de servicio son del sexo femenino, aunque esto probablemente tenga mayor relación con la dinámica de la actividad (la empresa de las mercancías se realiza principalmente en motocicleta), y menos con el tipo de políticas de género que promueve la empresa. El 50% de los 1 000 proveedores de servicios de que dispone Glovo en Costa Rica se encuentran los 25 y 30 años, el 25% entre 18 y 25, y 20% entre 35 y 45 años. Un 10% de ellos no son de nacionalidad costarricense. En relación con el nivel educativo, cerca del 78% tienen la educación secundaria completa y alrededor del 20% disponen de títulos universitarios.

Un dato que aportan Uber/Uber Eats y Glovo es que, en el caso de la primera, 90% de los proveedores de servicio tienen personas que dependen de ellos, mientras que, para el caso de la segunda plataforma, 75% tienen hijos. Esto conlleva a caracterizar a estas poblaciones como en edad productiva. En el cuadro 4 se presentan de forma esquematizada algunos datos de relevancia sobre la participación femenina y el promedio de edad de las personas que proveen servicios a través de las plataformas consultadas.

Cuadro 4
Participación femenina y participación por edad de los proveedores de servicios en las principales plataformas

Nombre de la empresa	Participación femenina (en porcentajes)	Participación por edad de los usuarios proveedores de servicios
Uber	46%	67% entre 25 y 44 años
Beego	25%	60% mayores de 35 años
Indriver	No disponen del dato exacto, aunque indican que no es un porcentaje significativo	En su mayoría personas jóvenes, entre 25 y 35 años
Didi	-----	-----
Onux	No disponen del dato exacto	No disponen del rango exacto, pero sus proveedores tienen edades entre 18 y 50 años
Glovo	5%	50% entre 25 y 35 años 25% entre 18 y 24 años 20% entre 36 y 45 años

Fuente: Elaboración en base a entrevistas realizadas a administradores o representantes de las empresas.

Otro aspecto que merece la pena resaltar es que las plataformas digitales consultadas indican no disponer de un perfil de proveedores de servicios identificado. Al contrario, la selección de los colaboradores se basa principalmente en los requisitos que las personas interesadas deben aportar para hacer uso de la plataforma respectiva en calidad de proveedor de servicio.

En aspectos relativos al sexo de las personas interesadas en convertirse en usuarios proveedores del servicio, una constante de las plataformas consultadas es su compromiso con la equidad de género y una mayor igualdad de oportunidades para todas las personas. Esta filosofía ha llevado a plataformas como Uber/Uber Eats a promover campañas como Pride at Uber y Black at Uber, en donde buscan la visualización de grupos sociales específicos.

El reconocimiento y respeto a la diversidad cultural se ha convertido en otra de las políticas de inclusión para estas plataformas, las cuales consideran que el cambio tecnológico permite no solo una mejor interconexión entre las personas, sino también una oportunidad para aprender sobre las diferencias entre los seres humanos y orientar ese conocimiento hacia la mejora constante del servicio que se brinda.

Además, las plataformas señalan el desarrollo de actividades de sensibilización para garantizar la cero tolerancia a la discriminación de cualquier tipo. Uber/Uber Eats, por ejemplo, incluye entre sus términos y condiciones de servicio el criterio de no discriminación. Se explica de manera clara que es motivo para perder el acceso a aplicación el contacto físico con el socio-conductor o con otros usuarios, y el uso de lenguaje o gestos inapropiados y abusivos. Se señala además que es inaceptable negarse a prestar servicios independientes basados en características como la raza, la religión, la nacionalidad, la discapacidad, la orientación sexual, el sexo, el estado civil, la identidad de género, la edad, o cualquier otra característica protegida por las leyes federales, estatales o locales.

En materia de discapacidad, los usuarios proveedores de servicios de Uber/Uber Eats son previamente informados sobre las políticas nacionales en torno a temas de accesibilidad, incluyendo, incluyendo el transporte de animales de servicio.

Así, en el caso de Uber/Uber Eats, destacan el acatamiento de sus normas como la mejor manera para describir el perfil de sus colaboradores: se trata, desde su propia perspectiva, de personas que aceptan formar parte de una comunidad libre de discriminación y acoso, que no comparte las manifestaciones de ningún tipo de violencia hacia personas o grupos de la sociedad vulnerables. Con respecto a los aspectos técnicos, señalan que un requisito de ingreso es que el vehículo a inscribir debe ser un modelo que no pase de los diez años, y respetar los temas legales, como el que el proveedor tenga una edad mínima de 18 años cumplidos. Se solicita la licencia, el título

de propiedad o permiso para conducir el vehículo, el formulario de solicitud debidamente completado y la hoja de delincuencia del interesado.

Según la perspectiva de Beego, el conductor meta es aquel que dispone de vehículo propio, y documentos de circulación al día, incluida la licencia de conducir. El auto debe ser superior al año 2000, y aportar una hoja de delincuencia que demuestre la probidad del interesado. Para InDriver, las reglas de inscripción son las mismas.

Onux señala además que la verificación de la información es importante en esta clase de procesos. De ahí que ellos privilegien la inscripción de usuarios proveedores de servicios que también indican la experiencia de colaboración con otras plataformas similares.

Por su parte, en el caso de Glovo, una particularidad importante es que esta plataforma solicita facturas electrónicas a sus proveedores de servicio. Además, indican que uno de los requisitos es la inscripción del interesado ante el Ministerio de Hacienda de Costa Rica, en calidad de prestatario de servicios.

Recuadro 2

El carpooling corporativo: un nicho de mercado para las plataformas digitales de movilidad desarrolladas en Costa Rica

Dame Ride y WorkRide son dos emprendimientos costarricenses que desarrollan su modelo de negocios a través de plataformas digitales. Su objetivo es ofrecer una alternativa de movilidad que brindan a clientes corporativos, principalmente empresas, con el objetivo de promover el transporte compartido, y de esta forma contribuir con el desarrollo sostenible.

Ambos emprendimientos surgieron a partir de Auge, una incubadora de la Universidad de Costa Rica que impulsa los emprendimientos y brinda asesoría a personas con ideas que se consideran innovadoras en el mercado.

A diferencia de las plataformas digitales que se caracterizan en este estudio, la principal característica del carpooling corporativo es que funciona como una red privada que permite el uso de la aplicación de forma cerrada. Es decir, una empresa interesada en obtener el servicio contrata a los administradores de la plataforma digital y se establece un convenio para determinar las condiciones de su uso.

WorkRide ofrece la posibilidad a las empresas de adquirir un plan piloto de tres meses, y también planes anuales renovables.

Los clientes, en este caso, son las empresas, quienes deben encargarse de la difusión interna con sus colaboradores, con el propósito de interesarlos a utilizar la aplicación. De acuerdo con WorkRide, algunas una de las estrategias desarrolladas por las empresas para motivar el uso de su aplicación entre los trabajadores es la creación de incentivos, entre los que se incluye la entrega de tarjetas de regalo para ir al cine, canjeo en tiendas departamentales, cenas en restaurantes o tours.

Dame Ride y WorkRide comparten su filosofía, ambas plataformas coinciden en que forma parte de la cultura vial del país que cada persona se desplace hacia su lugar de trabajo de forma individual, y también que los dueños de vehículos privados muestren reservas a la hora de coordinar con otros compañeros que viven cerca de su domicilio para compartir el transporte. No obstante, también existen muchas personas que prefieren viajar acompañadas y están comprometidas con una cultura de cambio a favor del ambiente. Por ende, consideran que estas plataformas facilitan el acercamiento entre empleados, ya que es posible determinar con facilidad a los compañeros que viven cerca y coordinar con ellos de forma más eficiente por medio de la aplicación.

Si bien este tipo de aplicaciones solamente pueden ser utilizadas por los empleados de las empresas que ya tienen un convenio establecido, en el caso de Dame Ride existe la posibilidad de que dos empresas con convenio unan sus bases de datos.

Estas plataformas digitales no permiten el establecimiento de los montos a pagar. Precisamente, esta es una de las dudas más frecuentes que manifiestan los trabajadores interesados. Para el caso de las personas que deciden poner a disposición su vehículo, generalmente el dueño del vehículo (chofer) sugiere un monto y el pasajero decide aceptarlo o no. Es decir, ni la empresa ni los administradores de estas plataformas tienen forma de rastrear el monto cobrado. Los dueños de vehículo, generalmente, establecen montos simbólicos, que utilizan para cubrir de forma parcial los gastos de combustible y mantenimiento general. No obstante, Dame Ride señala que una de sus nuevas propuestas es la fijación del monto a pagar por el pasajero, utilizando el kilometraje como principal medio de cálculo.

Si bien es cierto se trata de usos innovadores de las plataformas digitales de movilidad, estas experiencias plantean desafíos a futuro que resultan interesantes. Por ejemplo, ¿qué sucede si los trabajadores prefieren coordinar un transporte por medio otros canales más conocidos como el WhatsApp? ¿Seguirá este modelo orientado a las empresas, o incluirá otros segmentos de la población económicamente activa con necesidades de movilidad específicas? Pese a que la principal estrategia es promover el cambio cultural y la conciencia ambiental entre los empresarios y colaboradores, con el objetivo de modificar los patrones de transporte en el país, también es importante tener en cuenta que este tipo de mercados se encuentran aún en construcción, y la población en general sigue desconociendo su potencial.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas a los representantes empresariales y usuarios proveedores de los servicios.

1. Reclutamiento e interacción de la plataforma digital con los proveedores de servicios

La atracción de potenciales usuarios proveedores de servicio la realizan las plataformas principalmente a través de la publicidad, por medios de comunicación y redes sociales. Por ejemplo, Beego señala que la empresa busca transmitir un mensaje que refleja el trato directo y cercano. Además, tienen una oficina central, localizada en la provincia de Alajuela, que brinda atención personalizada a los conductores que necesiten exponer alguna duda o situación determinada. Consultados por la realización de campañas para estimular a algún grupo social de preferencia a trabajar con la plataforma, indican que se han realizado actividades para reclutar a más mujeres como proveedoras de transporte en Beego.

En el caso de Uber/UberEats, los Centros de activación se han convertido en una figura importante en el proceso de interacción con los proveedores de servicio. En Costa Rica, existen siete de estos centros, que brindan asesoría en el proceso de activación, así como un soporte especializado según necesidades específicas.

InDriver, por su parte, dispone de la figura de los reclutadores. Se trata de personas físicas quienes se encargan de explicar el funcionamiento de la plataforma a los proveedores de servicio y dar seguimiento a los aspectos de control y seguridad en el manejo de la información solicitada para la inscripción. Utilizan la mercadotecnia, a través de las redes sociales, para posicionar la plataforma. Consultados sobre si es importante para ellos el sexo de los proveedores, señalan que esta variable es indiferente, ya que cualquier persona es bienvenida a iniciar su proceso de inscripción; agregando que la participación de las mujeres permite a la plataforma desarrollar un perfil de conductor diferente, que es valorado por amplios sectores de la población en diferentes países en los que tienen presencia.

Onux señala que se ha realizado un esfuerzo grande en cuanto a la promoción de la plataforma a través de redes sociales. Brindan soporte directo al proveedor de servicios a través de la plataforma y agregan que el hecho de que la plataforma sea costarricense facilita la interacción. Al igual que InDriver, consideran que el sexo de las personas no es una variable relevante en cuanto al proceso de suscripción de potenciales proveedores de servicio. No obstante, se definen a sí mismos como una plataforma inclusiva. Esta concepción la han utilizado de forma general en el desarrollo de sus campañas publicitarias, y por ende no consideran necesario desarrollar campañas dirigidos a grupos sociales específicos.

Glovo, desde una posición diferente, indica que los potenciales proveedores de servicio que se interesan en la plataforma lo hacen porque, en su mayoría, ya han tenido experiencia con otras plataformas similares y no han cumplido su expectativa. Por lo tanto, si bien consideran que las campañas publicitarias lo han hecho conocidos en el mercado, muchos de sus socios colaboradores se acercan motivados por la perspectiva de cambio que la plataforma ofrece.

Con relación al tema de las capacitaciones, como parte de la gestión del conocimiento que las plataformas realizan, la totalidad mencionan el desarrollo de actividades de inducción cuando los proveedores de servicios se inscriben por primera vez. En el caso de Uber/Uber Eats, la participación en

estos eventos se establece en los términos y condiciones. También brindan otros tipos de capacitación, cuyo propósito es socializar información sobre tipos de servicios u ofertas nuevos. La elaboración de podcast, desde su perspectiva, les ha facilitado la interacción de manera significativa.

Beego señala que han visualizado el desarrollo de capacitaciones como un elemento estratégico en la interacción con los proveedores de servicio, y a pesar de que a la fecha no han desarrollado actividades de este tipo, para enero de 2020 planean brindar capacitaciones sobre primeros auxilios y asistencia básica a personas, en caso de accidentes en carretera.

InDriver tampoco brinda capacitaciones a los proveedores de servicio en la actualidad. Sin embargo, reconocen que suelen atender con cierta frecuencia preguntas relacionadas con la facilidad que brinda la plataforma, que le permite al conductor no aceptar un viaje pese a que se encuentre activo. Una situación similar es planteada por los encargados de Onux, al indicar que sus proveedores de servicios suelen manifestar dudas ante la escasez de viajes que se presenta en momentos determinados. Señalan que su plataforma suele tener poca demanda debido a la presencia en el país de plataformas de movilidad internacionales. Otras dudas que suelen presentarse están relacionadas con el registro de nuevos vehículos.

Para Glovo, las preguntas más frecuentes que reciben por parte de los proveedores de servicios son sobre aspectos de seguridad. Por ejemplo, qué pasa si alguno de los envíos es utilizado para transportar drogas o algún producto no lícito que pueda ser camuflado. Otras preguntas son de índole administrativo, relacionado con el procedimiento de pago. Aunque Glovo tampoco realiza capacitaciones en temas específicos, brindan información general sobre atención al cliente, con el objetivo de facilitar la interacción entre los repartidos y el destinatario a quien va dirigida la mercancía.

En síntesis, Uber/Uber Eats es la única plataforma que además de las actividades de inducción, realiza capacitaciones de forma periódica. Los temas que la plataforma ha enfatizado se refieren a la sensibilización de los proveedores de servicios y cómo prevenir situaciones que pueden considerarse como acoso sexual o violencia de género, entre ellos, el uso inadecuado del lenguaje, piropos hacia población femenina o frases soeces que vulneran a cualquier grupo social.

Una cantidad importante de las interacciones entre quienes gestionan la aplicación y los usuarios proveedores de servicios se realiza a través de los mecanismos digitales establecidos por las plataformas. La misma aplicación, en los casos consultados, permite el establecimiento de contacto instantáneo para resolver situaciones imprevistas que surgen durante la prestación de un servicio determinado. Por otra parte, las aplicaciones ponen a disposición de los proveedores sus páginas web, correos electrónicos, números de WhatsApp y redes sociales, con el objetivo de mejorar el flujo de información y comunicar sobre las decisiones gerenciales. En estos casos, el común denominador en las plataformas digitales consultadas es la escasa interacción física que se establece entre los diferentes colaboradores, ya sean los encargados de brindar el soporte técnico o los propios proveedores. En los casos como InDriver, en que no se cuenta con colaboradores en el país que brinden el soporte técnico, se genera una mayor desconfianza de los proveedores de servicios y esto es mencionado como una desventaja que presenta la plataforma. De manera contraria, los Centros de activación de Uber en Costa Rica son mencionados por los proveedores de servicios que utilizan esa plataforma como un aspecto positivo en el establecimiento del vínculo, ya que les brinda certeza sobre el adecuado procesamiento de sus dudas e inquietudes, que son resueltas oportunamente dentro del país.

2. Procedimientos de inscripción a las plataformas y condiciones para la provisión de servicios

Para Uber/Uber Eats, los términos y condiciones que el proveedor de servicios acepta al momento de la descarga de la aplicación representan un contrato de adhesión. Consultados sobre los mecanismos que se utilizan para monitorear las condiciones en que se brinda el servicio, señalan que esta actividad se realiza a través de la plataforma, y se condiciona a la interacción que el proveedor establezca con los encargados de soporte técnico. Indican además que, justamente, el proyecto de ley que se discute actualmente en la Asamblea Legislativa costarricense estaría incluyendo como parte de los requisitos de inscripción de usuarios proveedores la formalización de los proveedores como trabajar independiente ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

Recuadro 3

Resumen del proyecto de Ley 21.587, del 2019

Sobre el servicio. Se establece el servicio de transporte de plataformas como una oferta «privada» y no se imponen límites a la flotilla general de vehículos (más allá de un máximo de tres autos por propietario), ni se establecen restricciones tarifarias.

Sobre los conductores. Se les pide contar con tres años de experiencia de conducción e inscribirse como 'trabajadores independientes' ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y ante el Ministerio de Hacienda.

Además, deberán pagar un 'derecho de operación' anual del 20% de un salario base (₡90.000 en la actualidad); así como realizar jornadas máximas de 12 horas diarias, por la seguridad propia y de los usuarios.

Sobre las empresas. Deberán pagar un registro de 20 salarios base para su inscripción (₡8,9 millones), renovable cada cuatro años por un costo adicional de 10 salarios base (₡4,5 millones).

Sobre la información. Se pide a las empresas organizar y remitir trimestralmente al MOPT un listado de los conductores acreditados y registrados en la plataforma tecnológica y las respectivas placas de los vehículos acreditados que estos conductores tienen a su cargo.

Sobre los vehículos. Se indica que deben tener una antigüedad máxima de ocho años (con una excepción de diez años para carros eléctricos), con una capacidad máxima de siete pasajeros.

Sobre el aseguramiento. Se establece que todo vehículo acreditado deberá estar cubierto por una póliza de seguros que cubra «íntegramente» la responsabilidad contractual y extracontractual por lesiones, muerte o daños a terceros.

Sobre las sanciones. Se deja en manos del MOPT la potestad sancionatoria, «sin perjuicio de las responsabilidades penales y civiles que correspondan».

Además, se imponen sanciones de uno a tres salarios base (₡446.200 a ₡1,3 millones) para todos los incumplimientos de las empresas y de un medio salario base (₡223.100) para los conductores, «sin perjuicio de sanciones conexas».

Sobre el MOPT. Se deja en manos de la administración llevar un registro de empresas de transporte privado, fiscalizar sus operaciones en materia de servicio y revisar su debido cumplimiento de la ley.

¿Destinos específicos? Los montos por concepto de derechos de operación se distribuirán a través de destinos específicos: un 75% al sistema de trenes, un 20% al Sistema de Áreas de Conservación y un 5% al MOPT.

Fuente: Asamblea legislativa República de Costa Rica. (23 de noviembre de 2019). Proyecto de ley 21587: Ley reguladora de los servicios de transporte de personas por medio de plataformas tecnológicas. Expedientes legislativos [en línea] http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx

Cabe destacar, no obstante, que Uber solicita a sus proveedores de servicio, como parte de los requisitos de uso de la plataforma, el seguro de vehículo, que también cubre a los pasajeros que viajan con ellos, en casos de algún accidente.

Recuadro 4

Las paradojas de la intermediación tecnológica

El modelo de negocio desarrollado por las plataformas digitales, conceptualizado por algunos expertos como una expresión de la economía colaborativa, plantea riesgos y desafíos importantes, especialmente en materia de regulación y garantía de acceso a derechos laborales.

Pese a que existe una motivación por parte de empresas como Uber, para que sus proveedores de servicio se inscriban como trabajadores independientes, desde una perspectiva legal se generan dudas importantes y vacíos de conocimiento con respecto a si los socios proveedores son realmente empleados de la empresa detrás de la plataforma.

A esto también se suma la discusión sobre la seguridad social y las condiciones de trabajo. De acuerdo con un reportaje publicado por BBC Mundo a finales de noviembre de 2019^a, en donde se citan varios estudios académicos que abordan este tema, en ciudades como Nueva York, el 96% de los proveedores de servicio ganaba menos del salario mínimo de la ciudad, y la mayoría tienen a la actividad como la principal fuente de ingresos para sus familias.

Desde otra perspectiva del análisis, lo que la flexibilidad en el uso de las plataformas digitales no hace evidente es que existe un aspecto estructural, asociado no solo a las condiciones laborales, sino también a la protección social en sentido amplio, que no se está discutiendo con suficiente nivel de detalle.

Por ejemplo, la participación de mujeres, en su mayoría cabezas de hogar, personas jubiladas y personas jóvenes en proceso de completar sus estudios, permite caracterizar a grupos de población específicos, que pueden encontrar en el uso de la plataforma una forma de enfrentar situaciones de vulnerabilidad y precarización aún peores. Es decir, en la medida en que se dé un rostro humano al proveedor de servicios que usa este tipo de aplicaciones en las diferentes ciudades, será posible argumentar si efectivamente el auge de estas ocupaciones responde a un interés renovado en aspectos como el emprendedurismo y la flexibilidad laboral, o si más bien está siendo visualizado como una forma nueva para sobreponerse y evitar situaciones de desempleo, precarización e incertidumbre aún peores. Como se indica en un artículo reciente, publicado por The New York Times^b, este es justamente el tipo de escenarios que resultan incompatiblemente con el funcionamiento (en apariencia lógico), del algoritmo y su meta de considerar al conductor el dueño de su propio tiempo y condiciones.

Fuente: Miller, C. (18 de noviembre del 2019) y Scheiber, N. (2 de abril del 2017)

^a Miller, C. "La paradoja de Uber: cómo la aplicación libera y encadena a sus conductores en la economía colaborativa". <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50448620>

^b Scheiber, N. "How Uber uses psychological tricks to push its drivers' buttons." <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>

Un procedimiento similar es realizado por Beego, la cual indica que se establece una figura parecida al contrato cuando el usuario proveedor interesado procede a la descarga de la plataforma y confirma la aceptación de los términos y condiciones, que establecen, entre otros aspectos, las condiciones de pago. Beego agrega que, pese a que no monitorean las condiciones laborales de los usuarios proveedores, les recomiendan a los conductores que busquen el aseguramiento como trabajadores independientes ante la CCSS.

Al igual que Uber/Uber Eats y Beego, para Onux se establece un acuerdo formal entre la plataforma y el usuario proveedor cuando este último acepta el cumplimiento de las condiciones establecidas. No obstante, se intenta llevar a cabo un monitoreo de las condiciones laborales a través de la supervisión constante de las calificaciones dadas por los usuarios pasajeros y la revisión de cualquier irregularidad que se manifieste por medio de los mensajes escritos enviados a la plataforma.

Recientemente, Onux ha manifestado su interés en brindar algún tipo de aseguramiento a los proveedores de servicios. Sin embargo, esperan implementar esos beneficios una vez que la plataforma logre más posicionamiento en el mercado nacional. Otra plataforma que ha realizado declaraciones en esta línea es Beego, quienes se encuentran realizando los ajustes administrativos necesarios para garantizar el beneficio de aguinaldo a sus conductores.

En el caso de InDriver, la plataforma considera que su rol como intermediario en la provisión del servicio les exime de establecer contratos o monitorear las condiciones laborales de los usuarios proveedores; por ende, tampoco brindan ninguna clase de beneficios como aseguramiento o seguros de riesgos del trabajo.

Glovo, por otra parte, también utiliza la aceptación de los términos y condiciones como una figura similar a la del contrato. A través de la plataforma se realiza el monitoreo de las condiciones laborales de los proveedores de servicio, y se da el debido seguimiento a las quejas tramitadas por éstos y los usuarios del servicio. Glovo también realiza un monitoreo individualizado de los proveedores, para lo cual tienen un horario establecido. Los lunes y jueves se han designado para estos controles.

3. Permanencia de los proveedores de servicios, ingreso y jornadas de trabajo

Las plataformas digitales consultadas coinciden en que es difícil disponer de información exacta sobre el promedio de años que permanecen los proveedores de servicios ligados a cada plataforma. También les resulta complejo disponer de bases de datos actualizadas sobre el promedio aproximado de ingresos mensuales percibidos y la cantidad de horas laborales que trabaja un proveedor de servicios. Se argumenta que estas variables están sujetas a múltiples factores, y debido a la flexibilidad que permiten el uso de las aplicaciones, cada proveedor se organiza de la manera en que considere más apropiada.

Entre estas formas de organización, por ejemplo, resulta significativo lo señalado por Glovo, quienes indican que el 35 % de sus repartidores se dedican de forma exclusiva a brindar servicio a través de la plataforma. En cambio, otro 35% se dedica, además de repartir a través de Glovo, a otras actividades económicas, como asalariado formal de una empresa o en autoempleo. Un 30 % de los repartidores combina el uso de la plataforma con actividades de estudio. Y un 5%, además de utilizar Glovo, también provee servicios a través de otras aplicaciones disponibles en el mercado.

Recuadro 5

Prácticas extra plataforma por parte de algunos usuarios proveedores de servicio

Otro de los fenómenos que fue posible observar durante el desarrollo del trabajo de campo es la diversidad de estrategias que utilizan algunos usuarios proveedores de servicios, para obtener un mejor provecho de las oportunidades de conexión/desconexión que ofrecen las aplicaciones.

Esta situación se presenta principalmente en las plataformas orientadas a la movilidad y transporte de personas.

Fue posible constatar que algunos socios conductores establecen nuevos acuerdos con usuarios pasajeros, cuando tienen conocimiento de que un viaje determinado se realizará de manera periódica (por ejemplo, para desplazarse de un domicilio a un lugar de trabajo diariamente).

En estos casos, algunos proveedores deciden coordinar de forma directa con el pasajero, sin la intermediación de la plataforma, y proponiéndole el servicio de forma independiente. Si el pasajero acepta, el proveedor se desconecta de la aplicación en el horario acordado para el viaje y brinda el servicio en una modalidad similar a la del porteo.

Pese a que este tipo de actividades son penalizadas por las plataformas en el caso de ser descubiertas, el principal motivo que señalan los proveedores que lo practican es evitar el pago de comisión, y generar la totalidad del ingreso para ellos mismos.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevista a los usuarios proveedores de servicio.

Glovo argumenta que la movilidad es un aspecto característico en el uso de estas aplicaciones. Todas las semanas se inscriben proveedores de servicios nuevos, y aunque no dispone de datos sobre el promedio de años que permanecen ligados a la plataforma, subrayan que un 35 % de los repartidores dedican hasta diez horas diarias a la actividad, lo cual puede representar un ingreso por hora de entre 2.000 y 2.500 colones libres.

Recuadro 6

Los glovers a huelga

Hacia finales de noviembre de 2019, los proveedores de servicio de Glovo, o socios repartidores, como son llamados por la empresa, protagonizaron una huelga en San José, la capital de Costa Rica. El principal movilizador fue la intención de rebajar el pago mínimo por entrega, que había sido anunciado unos días antes por los administradores de la plataforma en el país. Según lo publicado por los medios de comunicación nacionales, Glovo pretendía bajar el pago mínimo por entrega de ₡600 a ₡250. El motivo señalado por los representantes de Glovo para realizar esta rebaja fue una modificación en la forma de cálculo de ingreso por servicio, pensada en función de la mejora de la eficiencia de la plataforma.

Desde la perspectiva de los proveedores de servicio, Glovo ha incorporado una serie de modificaciones importantes en sus condiciones de uso de la plataforma desde su ingreso al país. Algunos socios repartidores, consultados por los medios de comunicación a propósito de la movilización de finales de noviembre, indicaron que cada uno de ellos firmó un contrato por servicios profesionales con la empresa, en el que se establecen regulaciones respecto a la cantidad de horas laborables y la designación de horarios fijos. Esta posición contradice el argumento dado por algunos, que señalan la flexibilidad en el uso de la plataforma como un beneficio a favor de los proveedores.

La movilización afectó el tránsito de carreteras importantes, como la Autopista General Cañas y la red conocida como Circunvalación. No obstante, no se trata de un hecho aislado, en España, en ciudades importantes como Madrid y Barcelona, se han presentado manifestaciones en contra de la plataforma por parte de socios proveedores inconformes con la forma de administración de la plataforma.

En Costa Rica, otro aspecto relevante es que esta situación originó la rápida organización de los proveedores, e incluso muchos de ellos manifestaron que intentarían un acercamiento con el Gobierno, en particular con el Ministerio de Trabajo, para buscar asesoría y mecanismos legales de defensa.

Un hecho similar enfrentó Uber, cuando a mediados del 2019 se convocó a una huelga internacionales de conductores, organizada por la recientemente creada Comunidad Latinoamericana de Conductores de Aplicaciones. Esta tendencia a la auto-organización de los proveedores de servicios podría definir el futuro de las plataformas digitales, en caso de que los administradores deciden no prestar la suficiente atención al trasfondo de sus demandas.

Fuente: Castro, J. (21 de noviembre del 2019) "¿No le llega su pedido por Glovo?, le explicamos porqué. <https://www.larepublica.net/noticia/no-le-llega-su-pedido-por-glovo-le-explicamos-porque>

Uber/Uber Eats señala que, en su caso, la plataforma no desinscribe a los proveedores de servicio que se mantienen inactivos en el uso de la aplicación. Si bien no disponen de información sobre el promedio aproximado de ingresos mensuales, indican que el promedio de horas laborales es mayor de diez a la semana. Según sus datos, el 60 % de los proveedores tienen a la plataforma como la principal fuente de ingreso, aunque no la única. En cambio, 34 % consideran que Uber/Uber Eats es un complemento a la fuente de ingresos principal, dedicando a la plataforma solamente su tiempo libre.

La cantidad de horas laborales que trabajan los proveedores de servicio de Beego es de 9 o 10 horas diarias en promedio. No disponen del dato exacto sobre el promedio aproximado de ingresos mensuales, pero de acuerdo con cálculos realizados por los administradores de la plataforma el promedio es de 600 000 colones mensuales sobre la base de 9 o 10 horas diarias laborales.

InDriver argumenta que la carencia de algoritmos especializados no permite para establecer cálculos sobre el promedio de ingresos mensuales de un proveedor de servicios. Si bien la plataforma se mostró favorable a suministrar el dato sobre la cantidad de horas laborales que trabajan sus proveedores, no fue posible acceder a esta información. Sin embargo, sí indicaron que según sus registros internos, el 80 % de los proveedores que se muestran activos en la plataforma la utilizan diariamente.

En el caso de Onux, señalan que la movilidad de los proveedores es común. Consultados sobre el promedio de años que permanecen ligados a la aplicación, Onux indica que una cantidad considerable se desvincula de la plataforma porque consiguen opciones laborales permanentes. Los administradores de la plataforma reconocen que uno de los principales motivos de suscripción de proveedores a Onux es obtener un ingreso extra, en situaciones económicas que pueden resultar comprometedoras para algunas personas, por ejemplo, cuando no se tiene un trabajo fijo. No obstante, indican que esta es justamente la visión de la empresa. Sus usuarios-proveedores laboran en promedio entre 8 y 10 horas al día.

En general, de acuerdo con la información suministrada por los gerentes y administradores de las plataformas digitales, los usuarios proveedores de servicios de movilidad y entrega trabajan jornadas extensas, que incluso superan las 10 horas diarias, seis o siete días a la semana.

C. Opiniones de gerentes y administradores sobre el mercado de Costa Rica y la evolución del marco institucional de las plataformas digitales

Costa Rica se constituye como un mercado atractivo para el desarrollo de las plataformas digitales. Así lo consideran las principales plataformas de movilidad que tienen presencia en el país. Para Uber/Uber Eats, en el país existe una demanda real de este tipo de plataformas, y Costa Rica es el país de la región en donde han logrado una mayor penetración. Consultados por el futuro de estas aplicaciones en el país, en el mediano y largo plazo, consideran a medida que el tiempo avance habrá una mayor oferta de servicios de este tipo, y se visualiza que la demanda también aumente.

Desde la perspectiva de la Gerencia general para América Latina de Beego, no debe obviarse que el desarrollo de las plataformas digitales tiene una de sus premisas en la creación de herramientas que faciliten la vida y de las actividades cotidianas. Por lo tanto, no es extraño pensar que exista un mayor posicionamiento de estas, a medida que la discusión pública contribuya a caracterizar el tipo de condiciones que brindan a un número significativo de usuarios, ya sea desde el lado de la oferta de servicios o desde la demanda de estos. Se muestran positivos respecto a las características del mercado costarricense, y argumentan que es próspero y sigue creciendo. Consideran que el futuro de las plataformas digitales, principalmente las orientadas a los servicios de movilidad y transporte de personas, estará determinado por la regulación y el establecimiento de normativa clara, que permita no solamente una supervisión pública de la actividad, sino también un mejor seguimiento de las condiciones laborales de quienes proveen el servicio. Esta regulación, no obstante, debe incluir algún tipo de cláusula o estatuto en donde se garantice que los servicios son proveídos por transportes privados.

La Gerencia de relaciones públicas de InDriver para América Latina, considera además que las plataformas digitales, tanto de movilidad y transporte de personas, como las de compra, recogida y envío de pedidos; plantean una diferenciación importante con respecto a los actores tradicionales que se encargan de este tipo de actividades. Al representar opciones de servicio que se encuentran intermediadas por el uso de la tecnología, se convierten un competidor fuerte en aquellas circunstancias en que los métodos tradicionales no son suficientes para garantizar las demandas y los gustos y preferencias de los clientes.

Consultados por su opinión sobre el mercado costarricense, señalan que InDriver ha experimentado un crecimiento fuerte en los últimos dos años. Reconocen que el país es competitivo para el desarrollo de operaciones a través de plataformas digitales de movilidad, no solamente por la alta demanda que muestran los servicios sino también por las condiciones de seguridad que tiene el país. En su caso, a través de la aplicación se ha recibido un número muy bajo de incidentes, como altercados entre proveedores y pasajeros. Con respecto a su perspectiva sobre el futuro, consideran que habrá un aumento significativo de opciones de movilidad que serán administradas por medios digitales.

Para el director de Onux el auge de las plataformas extranjeras en el país ha sido rápido, y en algunos casos desordenado. No obstante, para ellos, una plataforma de capital costarricense, el ingreso al mercado ha sido más lento. Dentro de las razones señaladas, se encuentran principalmente los aspectos socioculturales. Indican que la población costarricense no tiene la costumbre de priorizar las opciones locales, sino que prefieren utilizar servicios extranjeros que, en la mayoría de los casos, se encuentran en capacidad de brindar una oferta más amplia de beneficios y garantías.

Glovo, la plataforma digital orientada a la compra, recogida y entrega de pedidos, considera que su participación en el mercado de Costa Rica ha sido positiva, y perfilan un mayor posicionamiento en el corto plazo. Además, indican que el tipo de opción que brindan es importante para los socios comerciales con los cuales colaboran, principalmente las cadenas de restaurantes.

El mercado costarricense está expandiéndose, y cada vez son más los usuarios consumidores que utilizan de forma activa la aplicación. Al igual que InDriver, la perspectiva de Glovo con respecto al futuro de las plataformas digitales en el mediano y largo plazo, es que habrá un incremento de opciones, que llegarán para quedarse.

D. Reflexiones generales sobre el marco institucional de Costa Rica

Las plataformas digitales de economía colaborativa consideran que Costa Rica ha realizado avances importantes en la identificación de un marco institucional. No obstante, hasta este momento en términos generales todas las plataformas se encuentran funcionando o sin un marco institucional que las respalde o en el límite la legalidad, dado el vacío en definir si los usuarios-proveedores son o no empleados de las empresas de plataforma digital. A continuación, se verá con un poco más de detalle la situación de las plataformas activas en el país.

En cuanto a la plataforma dedicada a servicios de hospedaje, ya existe una Ley que les obliga a: a) realizar la inscripción como prestatario del servicio de hospedaje no tradicional ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT). b) Inscribirse ante la Dirección General de Tributación como contribuyente, para el pago de los impuestos establecidos por ley. c) Expedir la factura digital desglosada con los servicios prestados, de acuerdo con los precios pactados o convenidos. d) Especificar, en sus plataformas de intermediación, si los servicios de hospedaje no tradicional ofrecidos cumplen o no con la Ley N.º 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, de 2 de mayo de 1996.

Por su parte, el transporte de personas se encuentra en una encrucijada porque la legislación costarricense no le ha conferido a ninguna de las empresas (Uber, InDriver, BeeGo o DiDi), el estatus de ser una actividad comercial formalmente legal.

Los taxis tradicionales pagan un canon, además de dos revisiones del vehículo al año y un permiso de circulación que equivale a US \$ 595 al año. Desde enero del 2019 hay un proyecto para cobrarle a las plataformas un derecho de inscripción sin embargo el monto ha sido motivo de discrepancias y no se ha llegado a ningún acuerdo sobre este. No obstante, se espera que en los próximos meses las emisoras de tarjetas de crédito o débito deberán cobrar el Impuesto al valor agregado a cualquier viaje realizado en Costa Rica por las plataformas de servicio de transporte de personas, lo cual indirectamente brinda un reconocimiento de la actividad y un camino hacia la legalidad.

Para InDriver, el hecho de que existan lagunas sobre la forma de regular el uso de las plataformas digitales no debe verse como algo negativo. Argumentan que dada la velocidad con que se experimenta el cambio tecnológico, no es posible tener reglas claras para las plataformas que surgen diariamente. No obstante, señalan que es importante promover la discusión y el intercambio de información entre los actores vinculados. La prioridad, en un contexto como éste, debe ser avanzar en la búsqueda de arreglos legales que beneficien a las partes.

Para los responsables de Onux, el gobierno costarricense debe adoptar una posición más clara y menos recelosa. Esto podría conducir al establecimiento de un mecanismo para debatir de manera informada sobre el tipo de institucionales que resulta pertinente. En términos similares, Glovo señala que el rol de las instituciones del Gobierno con respecto a la regulación de las plataformas digitales requiere de una mayor precisión, no solo en materia de las condiciones para la tributación, sino con el objetivo de brindar reglas de operación y seguridad adecuadas.

No obstante, como resultado de la intermediación tecnológica, se producen cambios importantes en las relaciones laborales, ya que se da una figura de usuario-proveedor³⁵ que brinda el servicio a quien lo demanda y el usuario-consumidor que es quien demanda los diferentes servicios ofrecidos. Ambos conectados a una aplicación que es administrada por un tercero que obtiene beneficios por el uso de la misma.

Esta situación deja en un estado de incertidumbre la situación laboral de las personas que trabajan con cualquiera de las plataformas de economía colaborativa, porque si bien es cierto utilizan las plataformas y en el monto cobrado se reconoce un porcentaje que es apropiado por la plataforma, no está del todo claro si la relación laboral de estas personas trabajadoras es como trabajador independiente o como trabajador dependiente (empleado de la plataforma). Lo que si es cierto es que no hay una cobertura generalizada de la seguridad social a las personas trabajadoras, algunos que brindan el servicio de transporte aseguran sus vehículos y este los cubre ellos y sus ocupantes en el caso de algún accidente, pero no les cubre enfermedad. En el caso de las personas que brindan el servicio de entrega de productos, no necesariamente adquieren el seguro social, ni ningún otro seguro, por lo que ellas que se movilizan en bicicleta o motocicleta son las más vulnerables en esta actividad laboral, porque frente a un accidente o problema de salud no están bajo ninguna cobertura, lo que implica no solo dejar de percibir ingresos, sino también una carga para las familias.

De forma tal que es importante tener en consideración que las plataformas de diferentes actividades llegaron para quedarse. Asimismo, es evidente que casi cualquier servicio o producto que pueda ser llevado hasta el consumidor se puede administrar bajo una plataforma digital y frente a esta realidad es importante la discusión sobre si la persona ocupada es un trabajador independiente o es dependiente, pero se debe considerar que las personas ya están trabajando en estas actividades y que no es aceptable ni conveniente que no haya alguna forma de protección por parte de los sistemas de seguridad social, menos de aquellas personas que realizan trabajos en condiciones de mayor vulnerabilidad.

³⁵ Al que las empresas denominan como Socio Colaborador.

V. Caracterización de las personas Usuarias-Proveedoras de las plataformas digitales

Un mejor entendimiento de las labores que realizan, las condiciones en que las realizan y los beneficios obtenidos, se puede lograr mediante la entrevista a los actores que trabajan en alguna de las plataformas digitales establecidas en el país. Por ese motivo, se elaboró un cuestionario que permitiera realizar sondeo mediante una entrevista estructurada a personas usuarias-proveedoras¹⁶.

El objetivo es conocer desde su perspectiva una serie de variables de interés en el estudio, pero sin lugar a dudas era de mucha importancia identificar cómo se perciben ellos mismos en cuanto a si son trabajadores de una empresa o trabajadores independientes. Asimismo, el cuestionario procura conocer algunas respuestas que permitan cerrar las preguntas para una potencial indagación futura.

La entrevista se realizó a 123 personas, abordadas en los lugares donde habitualmente se concentran mientras esperan ser llamados para un servicio o en el caso de transporte de personas contratando un servicio y entrevistando a la persona mientras se realizaba el viaje. A partir de las entrevistas con los gerentes o administradores, se logró conocer los espacios geográficos de mayor incidencia y se procedió a contactar los usuarios-proveedores de las diversas plataformas identificadas y se realizó la entrevista de manera presencial. Si bien el alcance de la muestra encuestada no permite hablar de información estadísticamente significativa, si brinda una visión general sobre las variables investigadas y la caracterización del trabajo realizado desde la perspectiva de los mismos trabajadores. El instrumento utilizado se muestra en el anexo 1.

La muestra total de usuarios-proveedores de servicios fue de 123 personas entrevistadas. Al considerar la distribución por plataforma digital (cuadro 5), se observa que la mayor cantidad de

¹⁶ Concepto acuñado por Madariaga et-al. (2019). En este, identifican, por un lado, a la plataforma tecnológica y, por el otro, a los usuarios de la misma, unos que son los proveedores de servicios y otro que es el consumidor de servicios por ello denominan a uno usuario-proveedor y al otro usuario-consumidor.

personas entrevistadas corresponde a Uber, con un total de 31. Le siguen BeeGo, con 21; e InDriver y DiDi, cada una de ellas con un total de 19 personas entrevistadas. Al tratarse de plataformas digitales de *delivery*, en los casos de Uber Eats (14) y Glovo (19), el acceso a los potenciales participantes de la encuesta resulta más difícil, dada la naturaleza del servicio de entregas, que demanda su desplazamiento inmediato a los lugares de destino. Cabe destacar, además, que la empresa Uber ha experimentado un mayor posicionamiento desde su ingreso al país en el año 2015, en relación con las plataformas digitales restantes. Por otra parte, las estrategias de publicidad y el posicionamiento en redes sociales de InDrive y BeeGo presentan un alcance más reducido, lo cual puede tener algún grado de incidencia en el número de potenciales colaboradores que deciden formar parte de ellas.

Cuadro 5
Total de entrevistas realizadas a personas que trabajan
en las plataformas digitales

Plataforma	Personas entrevistadas
Uber	31
InDrive	19
BeeGo	21
Uber Eats	14
Glovo	19
Didi	19
Total	123

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

A. Características Socio-Ocupacionales

Los datos contenidos en el cuadro 6 permiten evidenciar que no existe una tendencia clara en relación con la edad de las personas que utilizan las plataformas digitales con el objetivo de proveer servicios de movilidad o *delivery*. Esto influye en que resulte complejo una caracterización definida de quiénes son estas personas. No obstante, los datos confirman que la actividad es realizada por jóvenes, con edades que van desde los 18 años, y también por adultos mayores o personas que se encuentran en edades cercanas a los 65. El promedio de edad de los proveedores de servicios consultados es de 37,4 años y una mediana de 35 años, mostrando con estos datos que la población es relativamente joven.

Si bien no existe una explicación clara para entender el fenómeno de las plataformas digitales a partir de la caracterización del grupo etario que decide brindar algún tipo de servicio a través de ellas, es posible mencionar algunos aspectos de tipo coyuntural que podrían tener alguna influencia significativa. En el caso de las personas jóvenes, con edades entre los 18 y 25 años, un factor determinante es la posibilidad que brindan las plataformas digitales de combinar rutinas de trabajo con estudios. En este caso, algunos proveedores de servicios, consultados por los beneficios de la flexibilidad laboral que encuentran en el uso de estas plataformas, señalan que la actividad puede combinarse con otras responsabilidades, sin que esto implique la pérdida de la calidad del servicio que suministran a los clientes. De esta forma, las personas que cursan estudios por madurez, cursos técnicos o universidad, encuentran funcional el establecimiento de rutinas de servicio en períodos en que no deben atender sus obligaciones educativas. Algunos señalan que brindan el servicio en jornadas de día para poder organizarse con los estudios nocturnos, o viceversa.

También es posible identificar casos de personas con edades superiores a los 50 años que se encuentran jubiladas, que laboran en las plataformas digitales para obtener un complemento económico a sus respectivos ingresos. Las personas jubiladas permanecen conectadas a la aplicación por un tiempo inferior al que destinan otros usuarios-proveedores. Asimismo, algunos de estos jubilados mencionaron que laborar en estas plataformas no solo les genera un ingreso adicional, sino que se mantienen ocupados y utilizan de una manera productiva parte de su tiempo.

No obstante, también es importante que existe otro grupo difícil de caracterizar. Se trata de aquellas personas con trabajos formales que deciden complementar ingresos mediante el uso de las plataformas digitales. En su mayoría, los usuarios proveedores que se encuentran en esta situación van desde personas jóvenes con trabajos que podrían considerarse no calificados y de baja remuneración, hasta personas entre los 40 y 60 años que presentan condiciones financieras regulares, pero que están dispuestos a laborar más horas para aumentar sus ingresos y mejorar su nivel de vida.

Cuadro 6
Edad de las personas encuestadas

Variable	Edad
Edad mínima encontrada	18
Edad máxima encontrada	66
Promedio	37,4
Mediana	35
Valor modal	31

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Como se desprende del cuadro 7, el porcentaje de mujeres que participan en las plataformas digitales como usuarios proveedores de servicios no supera el 7%. Si bien se trata de una muestra no representativa, los datos obtenidos a través de la encuesta permiten identificar que la participación por sexo en esta clase de actividades es mayoritariamente masculina.

En esta situación pueden mediar aspectos de índole cultural. Por ejemplo, el hecho de que aún existe en nuestra sociedad cierto prejuicio sobre la participación de las mujeres en ocupaciones que se consideran tradicionalmente como masculinas.

Sin embargo, también cabe señalar que algunos administradores de plataformas indicaron que han experimentado un aumento de mujeres proveedoras de servicio, debido en parte a que los clientes manifiestan que se sienten más seguros viajando con mujeres. Si bien muchos de estos clientes también son mujeres, cabe mencionar que muchos clientes de sexo masculino señalan que sus experiencias de viaje con mujeres conductoras se caracterizan por la cautela al conducir, la limpieza de los vehículos y el trato afable. En contraposición, y aunque no es el objeto de estudio principal de esta investigación, tampoco puede obviarse que en los últimos años ha incrementado el número de denuncias por casos de acoso sexual cometido por proveedores de servicio del sexo masculino contra mujeres que utilizan el servicio. Un número significativo de estas denuncias, por lo general, está relacionados con el uso inadecuado de los datos del cliente, a los cuales tiene acceso el proveedor.

Finalmente, es de suma importancia poner en perspectiva los datos del cuadro 7, pues si bien el número de mujeres proveedores de servicio a través de las plataformas digitales resulta bajo en relación con los proveedores del sexo masculino que fueron consultado, no se puede dejar de lado que existen

condiciones estructurales que están motivando a que más mujeres, principalmente madres solteras y cabezas de hogar, identifiquen en las plataformas digitales una opción rápida y sencilla para obtener ingresos y sacar a sus familias adelante.

Cuadro 7
Sexo de las personas encuestadas que trabajan en plataformas digitales

Sexo	Porcentaje
Mujeres	6,2
Hombres	93,8

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

La consulta realizada también permite apreciar que las plataformas digitales resultan atractivas para personas de otras nacionalidades diferentes a la costarricense, que observan en ellas una opción para percibir ingresos. Como se aprecia en el cuadro 8, 7,1% de los proveedores de servicio consultados son de nacionalidad nicaragüense, y 3,5% son venezolanos. Esta tendencia puede estar relacionada con las facilidades ofrecidas por las plataformas digitales en relación a las políticas de uso de la plataforma y requisitos para convertirse en usuario proveedor.

Además, en el caso de plataformas como Uber, Uber Eats, Glovo y Didi, al ser parte de empresas transnacionales, disponen de mecanismos que facilitan el acceso y manejo de la interfaz y los datos de las aplicaciones; indistintamente del estatus migratorio de los potenciales proveedores de servicio.

Cuadro 8
Nacionalidad de los trabajadores encuestados

Nacionalidad	Porcentaje
Costarricenses	88,5
Nicaragüenses	7,1
Venezolanos	3,5
Otros	0,9

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

De acuerdo con la información contenida en el cuadro 9, las plataformas digitales brindan opciones de ingreso a personas con diferente nivel educativo. En la encuesta realizada, el 43,4% de las personas indicó haber cursado y/o finalizado la educación secundaria. No obstante, llama la atención que más del 30% de los encuestados lo representan personas con estudios universitarios.

Como se indicó anteriormente, estas plataformas resultan atractivas para personas que cuentan con un empleo porque brindan una opción segura, práctica y sencilla de complementar sus ingresos económicos.

No obstante, también estos datos deben ser analizados a la luz de la crisis de empleo estructural por la que atraviesa el país, y que también afecta a población universitaria, que pese a que disponer de formación profesional y/o especializada, no logra acceder a puestos de trabajo de forma satisfactoria.

Cuadro 9
Nivel educativo de las personas encuestadas

Nivel educativo	Porcentaje
Primaria	16,8
Secundaria	43,4
Técnica	7,1
Universitaria	32,7

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

En relación con el estado civil de las personas que participaron en la encuesta. El 41,6 % indican que su estado civil es soltero, mientras que el 26,5 % lo representan personas casadas. Le siguen las personas que se encuentran en unión libre, con un 19,5 %; y las personas divorciadas, que constituyen el 11,5 % de la muestra. (cuadro 10).

Si bien el estado civil de los usuarios-proveedores puede no ser un factor determinante para acceder al uso de las plataformas locales, si lo es el número de hijos, pues la urgencia de suplir necesidades inmediatas de alimentación, educación y de desarrollo integral representa un factor altamente significativo.

Cuadro 10
Estado civil de las personas encuestadas

Estado civil	Porcentaje
Casado	26,5
Soltero	41,6
Unión libre	19,5
Viudo	0,9
Divorciado	11,5

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se aprecia en el cuadro 11, la cantidad de usuarios proveedores que no tiene hijos es de 30,1%; le siguen las personas con dos hijos, que representan el 25,7%, y las personas con un hijo, el 22,1%. Los datos parecen indicar que no existe una relación directa entre el número de hijos y la decisión final de convertirse en un usuario proveedor de servicio, si bien una mayor cantidad de hijos sí puede representar un factor que influye en la decisión de utilizar las plataformas digitales como una fuente de ingreso. Además, es importante destacar que un 43,4% tiene bajo su responsabilidad otras personas como adultos mayores.

Cuadro 11
Número de hijos de las personas encuestadas que trabajan en plataformas digitales

Número de hijos	Porcentaje
Sin hijos	30,1
1 hijo (a)	22,1
2 hijos (as)	25,7
3 hijos (as)	13,3
4 hijos (as)	6,2
Más de 4 hijos (as)	2,7

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

A diferencia de lo que ocurre con el número de hijos, parece ser que una mayor cantidad de miembros del hogar de los usuarios proveedores de servicio determina en mayor medida el uso de plataforma digital. Del total de la muestra consultada, 24,8% de las personas conviven en su hogar con cinco personas. Un 23% de los proveedores convive en su hogar con cuatro personas, y casi un 16% con tres personas. Los datos permiten identificar que los proveedores de servicios que utilizan las plataformas digitales proceden de familias numerosas (cuadro 12).

Además, el incremento en los últimos años de familias no tradicionales en el país puede estar determinando que cada vez existan más personas responsables de miembros de su familia diferentes a sus hijos, como es el caso de hermanos menores, hijastros o sobrinos.

Cuadro 12
Total de miembros del hogar de las personas encuestadas

Número de miembros del hogar de las personas encuestadas	Porcentaje
1 persona	15,9
2 personas	10,6
3 personas	14,2
4 personas	23,0
5 personas	24,8
6 personas	6,2
Más de 6 personas	5,4

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Una relación inversa se presenta con respecto al total de miembros que trabajan en el hogar de los usuarios proveedores de las plataformas digitales. Según se muestra en el cuadro 13, los proveedores de servicios proceden principalmente de hogares en donde son pocos los miembros que trabajan. Casi un 41% de los encuestados indica que procede de hogares en donde dos miembros trabajan; mientras que el 34,5% procede de hogares en donde solamente una persona trabaja.

Cuadro 13
Porcentaje de hogares según número de miembros que trabajan

Número de miembros que trabajan	Porcentaje
1 persona	34,5
2 personas	40,7
3 personas	14,2
4 personas	7,1
5 personas	1,8
6 personas	1,8

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

De la muestra consultada, solamente en 8% de los casos existe en el hogar más de una persona que trabaje en las plataformas digitales. Casi un 92% de los consultados indica que son los únicos miembros del hogar que utilizan la plataforma para trabajar y brindar los servicios (cuadro 14).

Cuadro 14
Porcentaje de hogares según número de miembros que trabajan en plataformas digitales

Personas del hogar que trabajan en plataformas	Porcentaje
1 persona	91,2
2 personas	8,0
3 personas	0,9

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

B. Características ocupacionales

Más del 60% de los encuestados indica disponer de un seguro, mientras que un poco más de 38% no dispone de este beneficio social. De quienes sí cuentan con un seguro, el 57,1% paga cuotas como trabajador independiente. En cambio, casi un 13% son asegurados por la plataforma digital, particularmente el transporte de personas, donde se facilita el acceso a un seguro grupal. Un 30% señalan estar asegurados por medio de otra empresa aseguradora (cuadro 15).

El número significativo de personas entrevistadas aseguradas con el seguro de salud y que cotizan al sistema de pensiones (EM e IVM) puede explicarse por las condiciones establecidas por las plataformas digitales. Cada vez son más las plataformas que determinan como parte de sus condiciones de uso el disponer de un seguro como parte de los requisitos de uso. Por otra parte, algunas plataformas, como Uber, disponen de pólizas de seguro en caso de accidentes de tránsito que funcionan como una forma de cobertura para los clientes.

Cuadro 15
Porcentaje de personas entrevistadas de las plataformas digitales asegurados

Número de hijos	Porcentaje
Si	61,9
No	38,1
Quien los asegura	
Trabajador independiente (EM e IVM)	57,1
La empresa de plataforma	12,9
Otra empresa aseguradora	30,0

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Nota: EM es Enfermedad y Maternidad (seguro de salud) e IVM es Invalidez, Vejez y Muerte (cotización al régimen de pensiones)

Un 63,7% de los usuarios proveedores que trabajan en las plataformas digitales indican que este es su único trabajo, mientras que un poco más del 36% lo consideran una fuente complementaria de ingresos, y se dedican también a otra actividad generadora (cuadro 16).

Es difícil determinar cuáles son las razones concretas por las que una persona con un empleo decide brindar servicios a través de las plataformas digitales. Si bien el objetivo final es complementar ingresos, lo cierto del caso es que las personas bajo este esquema no son solamente trabajadores no calificados con baja remuneración. Se presentan otros casos en que, si bien existe un nivel de solvencia económica considerable, los proveedores brindan servicio para cubrir algún gasto específico que no

consideraron dentro de su presupuesto general, por ejemplo: un pago de automóvil, educación complementaria de hijos o la planificación de un viaje en pareja.

Cuadro 16
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales como único trabajo

Este es su único trabajo	Porcentaje
Si	63,7
No	36,3

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según muestra el cuadro 17, el 68,1% de los usuarios proveedores que trabajan en las plataformas digitales indica que esta es su ocupación principal. En cambio, casi un 32% indica que se trata de una actividad complementaria. Al compararlo con la información del cuadro anterior, hay cerca de un 4,4% de las personas que tienen esta como la ocupación principal pero no como único trabajo. Dicho de otra manera, para las personas que éste no es su único trabajo (36,3%), para un 13,8% si es su ocupación principal.

Un dato destacable es que en los casos en que la provisión de servicios a través de las plataformas se convierte en la ocupación principal, los usuarios se encuentran condiciones a trabajar una cantidad considerable de horas para lograr que la actividad resulte rentable y genere ingresos suficientes para asumir sus responsabilidades financieras.

Cuadro 17
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales como ocupación principal

Esta es su ocupación principal	Porcentaje
Si	68,1
No	31,9

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según el cuadro 18, casi el 50% de los usuarios que proveen algún tipo de servicio a través de las plataformas digitales trabaja más de 50 horas semanales. 20,4% indica trabajar entre 41 y 50 horas a la semana; y 13,3% entre 31 y 40 horas.

Estos datos evidencian que la actividad demanda que los usuarios proveedores pasen conectadas a las respectivas aplicaciones durante períodos extensos, los siete días de la semana. Muchos de los encuestados argumentan que esta es la única manera de que la actividad resulte rentable.

Cuadro 18
Horas semanales que trabajan las personas entrevistadas en la plataforma digital

Horas semanales que trabajan en la plataforma digital	Porcentaje
Hasta 10 horas	3,5
De 11 a 20 horas	7,1
De 21 a 30 horas	8,0
De 31 a 40 horas	13,3
De 41 a 50 horas	20,4
Más de 50 horas	47,7

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

El 68,2% de los usuarios proveedores de servicios que tienen otra ocupación (esto es el 30,9% de las personas entrevistadas) dedica 40 o más horas semanales a esa actividad. 22% dedican hasta 20 horas. En cambio, menos del 10% trabajan entre 21 y 39 horas semanales en su otra ocupación (cuadro 19). Esto significa que un 24,8% de las personas entrevistadas que trabajan en alguna de las plataformas digitales, laboran una jornada completa en otras empresas.

Según estos datos, el uso de plataformas digitales para proveer servicios tendría efectos más ventajosos para aquellas personas que no se dedican de forma exclusiva al trabajo en la plataforma, o bien, para aquellas cuya actividad no es la principal fuente de ingreso. Esta información pone en perspectiva el perfil laboral de los proveedores de servicios.

Cuadro 19
Personas entrevistadas que trabajan en otras empresas: horas semanales que trabajan en la otra empresa

Horas semanales que trabajan en otras empresas	Porcentaje
Hasta 20 horas	22,0
De 21 a 39 horas	9,8
40 o más horas	68,2

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se aprecia en el cuadro 20, 36,3% de los usuarios proveedores encuestados establecen jornadas fijas de trabajo, mientras que 63,7% prefieren trabajar en un horario variable.

Si bien no es posible determinarlo, cabría esperar que quienes establecen jornadas fijas sean aquellas personas que se dedican de forma exclusiva al trabajo por medio de la plataforma. Aunque también cabe esperar que quienes dedican jornadas más reducidas establezcan horarios fijos para asumir otras responsabilidades laborales o de estudio.

Cuadro 20
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en plataformas digitales con o sin horario fijo

Tipo de horario laboral	Porcentaje
Horario fijo	36,3
Horario variable	63,7

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

La flexibilidad ofrecida por las plataformas digitales también permite que los usuarios proveedores establecen la zona en la que prefieren brindar el servicio. Según se muestra en el cuadro 21, cerca del 40% de los encuestados prefieren trabajar en una zona fija, mientras que casi el 60% varía en la zona de cobertura en la que brinda el servicio cada cierto tiempo.

Para el caso de las plataformas de *delivery*, es comprensible que los proveedores definan áreas estratégicas de ubicación, como es el caso de las cercanías a cadenas de restaurantes o centros comerciales, y con mayor presencia en el casco urbano de las principales ciudades.

En el caso de las plataformas de transporte, para algunos encuestados resulta funcional permanecer en las cercanías de los centros comerciales, estaciones de autobuses, cercanía del aeropuerto y zonas que reúnen diferentes locales de entretenimiento. En esta decisión también median otros factores como la hora del día, el día de la semana, o circunstancias particulares como la realización de eventos especiales (festejos populares de Zapote durante el fin y principio de año, zonas escolares durante los primeros días de entrada a clase, romería en el mes de agosto, entre otros).

Cuadro 21
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en zona fija

Trabajan en una zona fija	Porcentaje
Zona fija	40,7
Otras zonas	59,3

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se muestra en el cuadro 22, casi un 50% de los proveedores tienen menos de seis meses de trabajar con la plataforma digital a través de la cual brindan servicio. Casi un 19% de los proveedores tienen entre 7 y 12 meses de utilizar la plataforma, y un 17,4% más de dos años. Estos resultados pueden estar influenciados porque algunas de estas plataformas son de reciente presencia en Costa Rica y que no todas las personas aprovecharon la oportunidad laboral desde el mismo momento de su aparición.

Si bien los datos no permiten demostrarlo, podría indicarse que existe una alta movilidad de usuarios proveedores. Esto no sólo ocurre por la relativa facilidad con que una persona puede ingresar o salir del uso de la aplicación, sino también porque una cantidad importante de los proveedores consideran que la provisión de servicios que realizan es temporal, y se encuentran a la espera de una oportunidad laboral más estable.

Cuadro 22
Porcentaje de personas entrevistadas según número de meses de trabajar en la plataforma

Número de meses trabajando en la plataforma	Porcentaje
Hasta 6 meses	49,5
De 7 a 12 meses	18,9
De 13 a 24 meses	14,2
Más de 24 meses	17,4

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Un porcentaje alto, de alrededor del 60% de los proveedores consultados, indica que ha trabajado con otras plataformas digitales. Mientras que alrededor del 40 % de los proveedores ha trabajado únicamente con la plataforma por la que fue consultado (cuadro 23).

Parece un hecho común el que los proveedores generen un conocimiento amplio de las ventajas y desventajas de las diferentes plataformas disponibles. Incluso, muchos de ellos descargan diferentes aplicaciones para aprender su modo de funcionamiento y determinar cuál de ellos resulta una mejor opción. Cuando DiDi ingresó al mercado de Costa Rica, muchos de los primeros proveedores que se registraron eran usuario proveedores de la plataforma Uber, y tomaron esta decisión basados en los beneficios que la empresa asiática estableció en el contexto de su inicio de operaciones en el país.

Cuadro 23
Porcentaje de usuarios proveedores que ha trabajado sólo con esta plataforma

Solo ha trabajado con esta plataforma	Porcentaje
Solo con esta plataforma	40,7
También ha trabajado con otras plataformas	59,3

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se muestra en el cuadro 24, el 65,5 % de los proveedores de servicios consultados señala que en la actualidad trabaja solamente con la plataforma por la que fue consultado. No obstante, casi un 35 % utiliza varias plataformas de manera simultánea para proveer diferentes servicios.

Se trata de un ejemplo concreto de hasta qué punto los usuarios proveedores buscan la mejor manera de optimizar la existencia de las plataformas digitales. No obstante, la aparición de nuevas aplicaciones genera un desequilibrio importante, ya que el incremento de la oferta de estas plataformas provoca que “hayan menos opciones de viajes disponibles para aceptar”, según indican los mismos proveedores.

Cuadro 24
Porcentaje de personas entrevistadas que actualmente trabajan con varias plataformas

Trabajo para plataformas	Porcentaje
Solo con una plataforma	65,5
Con varias plataformas	34,4

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Al ser consultados sobre las razones por las que trabajan en plataformas digitales, 30% de los proveedores de servicios indican que el desempleo es el motivo más importante. Seguidamente, el 27,4% indican como la principal razón la obtención de ingresos extra para complementar los ingresos percibidos en su actividad principal. Cabe destacar además que casi un 18% de los consultados indican que al trabajar con la plataforma digital obtienen mejores ingresos que en otras ocupaciones. Por otra parte, para un 15% de los consultados es la flexibilidad de horario la razón más importante por la que trabajan con la plataforma digital (cuadro 25).

Algunos proveedores también perciben que al trabajar con las plataformas se obtienen otra clase de beneficios no relacionados directamente con el incentivo económico, tales como la posibilidad de ser su propio jefe, no tener que cumplir con un mínimo de horas o un horario establecido, o el atractivo que ofrece un trabajo inmediato, que no presenta muchos requisitos de ingreso y además permite un pago inmediato por el servicio realizado.

Cuadro 25
Porcentaje de personas entrevistadas según razones por las que trabaja en plataformas digitales

Razones por las que trabaja en plataformas digitales	Porcentaje
Desempleo	30,1
Ingresos extra	27,4
Tiene mejores ingresos que en otras ocupaciones	17,7
Flexibilidad de horario	15,0
Otras razones	9,7

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se muestra en el cuadro 26, 65,5% de los proveedores de servicios consultados está satisfecho su trabajo en la plataforma, mientras que casi el 16% no lo están. Cabe destacar también que el 18,6% de los encuestados señalaron ambas respuestas. Entre las principales razones que argumentan quienes están satisfechos con su trabajo se mencionan la estructura de soporte técnico de que disponen las aplicaciones y el apoyo de los colaboradores para ayudar a entender las nuevas tecnologías. En el ámbito económico, la facilidad para acceder al pago, que plataformas como InDriver realizan en efectivo y sin quitar un porcentaje alto por comisión. Quienes no están satisfechos señalan los recientes arreglos administrativos en algunas plataformas que ha conllevado al aumento de las comisiones por tarifa y una contracción del mercado debido a una mayor oferta de aplicaciones que brinda el mismo tipo de servicio.

Cuadro 26
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales y que están satisfechos con su trabajo en la plataforma

Están satisfechos con su trabajo	Porcentaje
Si	65,5
No	15,9
Ambas respuestas	18,6

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Si bien los niveles de satisfacción con el trabajo realizado a través de la plataforma sugieren que la experiencia de los proveedores ha sido positiva en términos generales, alrededor del 68% de los consultados indican que quieren tener otra ocupación, mientras que 31,9% no comparte esa intención (cuadro 27).

Quienes mencionan querer otra ocupación argumentan que buscan mejores condiciones en cuanto a derechos laborales y seguridad social, así como un patrono que posibilite el acceso a prestaciones y mayor estabilidad laboral. También se menciona la necesidad de generar ingresos fijos, sin la impronta de tener que laborar la cantidad de horas que dedican si se mantienen trabajando con la aplicación. Otros consultados indican que desean obtener una oportunidad laboral relacionada con la preparación profesional o técnica que tienen.

En cambio, quienes mencionan no querer otra ocupación señalan que están conformes con las actuales condiciones que ofrece la plataforma digital con la que laboran. Argumentan que, si se administran bien las jornadas, puede incluso ganarse más que en otros trabajos que exigen los mismos requisitos.

Cuadro 27
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales y que quieren tener otra ocupación

Quiere tener otra ocupación	Porcentaje
Si	68,1
No	31,9

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se muestra en el cuadro 28, el nivel de ingresos obtenido por los usuarios proveedores que trabajan en las plataformas digitales es variado. Cerca de un 35% de los consultados obtiene ingresos mensuales entre los 200.001 y los 400.000 colones costarricenses. Además, el 15% indica que obtiene ingresos entre los 100.001 y los 200.000 colones costarricenses al mes, y un 14,2% que obtiene ingresos mensuales entre 500.001 y 600.000 colones. Cabe destacar que 11,5% de los consultados obtiene ingresos mensuales superiores a los 700.000 colones costarricenses, el promedio ponderado de los ingresos de las personas entrevistadas es de 400.000 colones¹⁷.

Cuadro 28
Ingresos de las personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales

Ingresos	Porcentaje
Hasta 100.000	1,8
De 100.001 a 200.000	15,0
De 200.001 a 300.000	17,7
De 300.001 a 400.000	17,7
De 400.001 a 500.000	13,3
De 500.001 a 600.000	14,2
De 600.001 a 700.000	8,9
Mas de 700.000	11,5

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Nota: El tipo de cambio, en el momento de la entrevista, era de 570 colones por dólar.

¹⁷ El tipo de cambio en el momento de la entrevista era de 570 colones por dólar.

Al ser consultados por los riesgos a los que están expuestos los usuarios proveedores, el 46% señala que el riesgo principal son los accidentes de tránsito. Un 35,4% considera que otro de los principales riesgos son los asaltos en carretera. Otros riesgos mencionados por un porcentaje menor de los proveedores de servicios que participaron en la encuesta son la relación con clientes hostiles e irresponsables, las multas por ilegalidad y la realización de viajes a zonas de alto riesgo (Cuadro 29).

Estos riesgos están relacionados con las condiciones laborales que presentan las plataformas digitales. Al ser consultados por este tema, los usuarios proveedores señalan que a pesar de que las plataformas establecen requisitos de acceso que resultan básicos y mínimos, y esto contribuye a la posibilidad de emplearse de manera fácil y práctica, en algunas de las aplicaciones las condiciones de seguridad que se brindan a los proveedores no son las idóneas. Otro tema que genera disconformidad es el establecimiento de las comisiones, que en algunas de las plataformas representa hasta el 30% del total de la tarifa por viaje.

Cuadro 29
Principales riesgos a los que están expuestas las personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales

Principales riesgos	Porcentaje
Accidentes de tránsito	46,0
Asaltos	35,4
Clientes hostiles e irresponsables	6,2
Multas por ilegalidad	5,3
Visita de zonas de alto riesgo	4,4
Otras	2,7

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

Según se muestra en el cuadro 30, el 57,5% de los usuarios proveedores cuentan con protocolos de emergencias que son definidos por ellos mismos y en algunos casos, como el traslado de personas son apoyados por las empresas, con el propósito de identificar y prevenir situaciones de riesgo. Mientras que 42,5% de ellos no disponen de esta clase de protocolos.

Cuadro 30
Porcentaje de personas entrevistadas que trabajan en las plataformas digitales y que cuentan con algún protocolo de emergencias

Cuentan con protocolo de emergencias	Porcentaje
Si	57,5
No	42,5

Fuente: Elaboración propia, con base en entrevista a usuarios proveedores.

A manera de resumen de los resultados encontrados, se puede decir que la población es particularmente joven, con una mediana de 35 años. Mayoritariamente son hombres, costarricenses, con educación secundaria o universitaria (75% entre los dos grupos) y personas sin pareja (solteros o divorciados). En general solo un miembro por grupo familiar trabaja en alguna de las plataformas digitales.

Para un 64% de las personas entrevistadas este es su único trabajo. Para la mitad de ellas las jornadas son de más de 50 horas a la semana. Uno de los aspectos importantes es que un 62% mencionan que tiene algún seguro y de esos el 57% cotiza como Asegurado Independiente (EM e IVM), otro 30% se asegura con otra empresa aseguradora. 64% de las personas entrevistadas tienen un horario variable. Si bien un 65% dice que están satisfechos con el trabajo, un 68% dice que si les ofrecen un trabajo estable y con las garantías sociales, dejarían esta actividad en plataforma.

VI. Conclusiones

Existe una clara identificación del cambio tecnológico como el detonante de las transformaciones ocupacionales y las habilidades que requiere el mercado laboral. Desde diferentes estudios se identifica que las ocupaciones que más crecen son aquellas relacionadas con la economía digital o con servicios, al mismo tiempo que aumenta la demanda de habilidades digitales avanzadas, conocimientos de tecnologías de almacenamiento de datos o desarrollo de aplicaciones.

Estudios previos señalan que las diferentes ocupaciones desde las cuales hombres y mujeres buscarán reinsertarse no dependen necesariamente de la diferenciación por sexo, aunque las diferencias ocupacionales podrían seguir existiendo en el futuro. No obstante, más bien se identifica de manera positiva para la inserción, el acceso y la calidad en el reentrenamiento requerido para desempeñarse en las ocupaciones novedosas o de mayor demanda. Por ello el seguimiento de puestos y las habilidades requeridas resultan de vital importancia para conocer desde la demanda lo futura que se busca de la fuerza de trabajo.

En la última década la información sobre el mercado laboral costarricense muestra variaciones limitadas en la tasa de participación general, pero sí un incremento en la participación de mujeres. Los datos muestran un aumento de la tasa de desempleo abierto en el nivel general, con una mayor incidencia para las mujeres. Asimismo, el desempleo afecta más a jóvenes y a las personas con educación secundaria incompleta y con estudios universitarios sin título. Asimismo, se evidencia un aumento de la informalidad laboral. También se observa que a) el comercio y servicios han sido una opción importante para generar empleo, b) hay una clara preferencia a ser asalariado, c) el crecimiento del sector informal refleja la limitación económica de los sectores formales para crear puestos de trabajo y d) se muestra un crecimiento del desempleo abierto. Estas tendencias podrían incidir en para que por necesidad las personas se traten de colocarse laboralmente en cualquier opción que les genere algún tipo de ingreso.

Entre los empleos emergentes se destaca el trabajo basado en web intermediado por plataformas. Existe una dificultad inherente a la identificación de trabajos y trabajadores que realizan estas actividades cuya entrega del resultado es digital. Por su dinámica propia es difícil identificar a quien realiza un trabajo basado en esas características. Si bien esta actividad deja una huella digital, se requiere un esfuerzo adicional para identificar a las personas que la realizan.

Por otra parte, la información recolectada a partir del sondeo a personas que desempeñan alguna ocupación de plataforma basada en la ubicación, muestra que la población es relativamente joven, con una mediana de 35 años. Principalmente son hombres, costarricenses, con educación secundaria o universitaria (75% entre los dos grupos). En general solo un miembro por grupo familiar trabaja en alguna de las plataformas digitales. Uno de los aspectos importantes es que un 62% mencionan que tiene algún seguro y de esos el 57% cotiza como Asegurado Independiente (EM e IVM), otro 30% se asegura con otra empresa aseguradora. Asimismo, 64% de las personas entrevistadas tienen un horario variable y para una mínima proporción este es su único trabajo. Para aproximadamente la mitad de ellas (48%) las jornadas son de más de 50 horas a la semana. Un 34,6% percibe ingresos mensuales de 500.000 colones o más, el promedio es de 400.000 colones al mes¹⁸. Por último, se observa que si bien un 65% dice que están satisfechos con el trabajo, un 68% dice que, si les ofrecen un trabajo estable y con las garantías sociales, dejarían esta actividad en plataforma.

Cabe destacar que una encuesta estadísticamente representativa que permita conocer las características de la población trabajadora en estas plataformas podría proveer información de gran utilidad para la toma de decisiones y la elaboración de política pública. El caso de estos grupos de personas no son difícil identificarlos, ya sea por la plataforma que utilizan o porque el servicio que ofrecen está claramente identificado con el logo de la empresa de plataforma.

Las plataformas en sí, se puede decir que llegaron para quedarse. En ese sentido cada vez es más claro que casi cualquier servicio o producto que pueda ser llevado hasta el consumidor se puede administrar bajo una plataforma digital. Frente a esta realidad es importante la discusión sobre si el trabajo desempeñado por las personas es dependiente o independiente, pero se debe considerar que las personas ya están trabajando en estas actividades y que no es aceptable ni conveniente que no haya alguna forma de protección por parte de los sistemas de seguridad social, menos de aquellas personas que realizan trabajos en condiciones de mayor vulnerabilidad.

Hasta este momento casi todas las plataformas se encuentran funcionando sin un marco institucional que las respalde o en el límite la legalidad (exceptuando Airbnb que ya tiene una Ley que la regula). Una parte de este vacío está asociada a la definición si los usuarios-proveedores son o no empleados de las empresas de plataforma digital.

Del análisis de la información estadística disponible en el país se concluye que estas no permiten actualmente visualizar las ocupaciones mediante el uso de plataformas digitales.

En ese sentido hay dos recomendaciones, además de la mencionada anteriormente sobre la posibilidad de elaborar una encuesta a la medida para la población que labora en plataformas digitales basadas en ubicación.

La primera tiene que ver con la necesidad de coordinar esfuerzos con el INEC. Esta entidad tiene mucha experiencia y credibilidad en el país, en ese sentido es la organización más especializada para mantener un registro actualizado y continuo de la información sobre ocupaciones emergentes y trabajo

¹⁸ Este monto promedio es igual a US\$ 700 al tipo de cambio del momento de las entrevistas, el cual era de 570 colones por dólar.

en plataformas digitales. Por un lado, se tiene la Encuesta Nacional de Puestos de Trabajo, con la cual se puede indagar mejor la novedad de los puestos. Es absolutamente necesario una desagregación que permita ver la evolución de puestos en nivel de especificidad mayor. Por otro lado, en la Encuesta Continua de Empleo ya se han incorporaron incisos, a manera de prueba piloto, para indagar sobre el empleo a partir de plataformas digitales. Para lograr este objetivo se requiere el trabajo conjunto entre los actores del sector público, incluso es importante la consideración de actores extra-nacionales, que apoyen en la creación de un instrumento y variables que sean comparables internacionalmente.

La segunda opción es aprovechar las iniciativas existentes desde las cámaras empresariales, así como las desarrolladas por CINDE y el MICITT. Las mismas muestran un alto valor en cuanto a la identificación de puestos o habilidades que se requieren y demandan desde las empresas. En cierto modo sus objetivos son muy específicos, pero no se alejan demasiado de los intereses del Ministerio de Trabajo. Por lo tanto, a pesar de que algunas de ellas no tienen continuidad o alto grado de profundidad, puede ser que se logren coordinar esfuerzos para incorporar algunas variables de medición que complementen lo obtenido en las estadísticas nacionales.

Bibliografía

- Basant, R., S. Commander, R. Harrison, et al. (2006). ICT Adoption and Productivity in Developing Countries: New Firm Level Evidence from Brazil and India. Discussion Paper No. 2294. Bonn, Germany: Institute for the Study of Labor (IZA).
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2019a). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: Ocupaciones y habilidades emergentes más demandadas en la región. [en línea] www.iadb.org/futurodeltrabajo.
- _____. (2019b). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: Cómo será el mercado laboral para las Mujeres. [en línea] www.iadb.org/futurodeltrabajo.
- Bensusán, G. (2017) Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo. Disponible en Bensusán, G., Eichhorst, W. & Rodríguez, J. (2017). Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la demanda de cualificaciones. CEPAL, Naciones Unidas, Santiago de Chile.
- Berg, J. y otros (2018). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Ginebra, Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Black, L. and Lynch, M. 2004. What is Driving the New Economy? Benefits from Workplace Innovation.? *The Economic Journal* 114: F97?F116.
- Brynsolfsson, Erick and McAfee, Andrew. 2011. *Race Against the Machine: How digital revolution in accelerating innovation, driving productivity and irreversibly transforming employment and the economy.*
- Brynsolfsson, Erick and McAfee, Andrew. 2014. *The second machine age : work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies.* W. W. Norton & Company. New York.
- Drahokoupil, Jan & Brian Fabo (2016), "The platform economy and the disruption of the employment relationship", Policy Brief N° 5/2016 European Economic, Employment and Social Policy, European Trade Union Institute, Brussels, 6Pp.
- Bueno, C. (2018). Inspecciones de trabajo, Políticas de formalización en América Latina: avances y desafíos. J. M. Salazar-Xirinachs y J. Chacaltana (eds.), Lima, Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Drahokoupil, Jan & Brian Fabo (2016), "The platform economy and the disruption of the employment relationship", Policy Brief N° 5/2016 European Economic, Employment and Social Policy, European Trade Union Institute, Brussels, 6Pp.
- Edquist, C., Hommen, L. & McKelvey, M. (2001). *Innovation & Employment.* Edward Elgar, Cheltenham, UK.
- Eurofound (2015), *New forms of employment.* Publications Office of the European Union, Luxembourg.

- Felstiner, A. (2011), 'Working the crowd: Employment and labor law in the crowdsourcing industry', *Berkeley Journal of Employment & Labor Law*, Vol. 32, No. 1, pp. 143-203.
- Green, A., de Hoyos, M., Barnes, S.-A., Baldauf, B., Behle, H. and Stewart, J. (eds.) (2013), *Exploratory research on Internet-enabled work exchanges and employability: Analysis and synthesis of qualitative evidence on crowdsourcing for work, funding and volunteers*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Harrison, R. 2008. 'Skill-Based Technology Adoption: Firm-Level Evidence from Brazil and India.' Working Paper 08/03. London: The Institute for Fiscal Studies.
- Horton, J. J. and Chilton, L. B. (2010), 'The labor economics of paid crowdsourcing', in *EC'10: Proceedings of the 11th ACM Conference on Electronic Commerce*, 7-11 June, Harvard University.
- Howe, J. (2008), *Crowdsourcing: Why the power of the crowd is driving the future of business*, Crown, New York.
- Ipeirotis, P. G. (2010), *Demographics of Mechanical Turk*, CeDER Working Paper 10-01, Stern School of Business, New York University, New York.
- Irani, L. and Silberman, S. (2013), 'Turkopticon: Interrupting worker invisibility in Amazon Mechanical Turk', conference presentation, CHI 2013: Changing Perspectives, April 27–May 2, Paris.
- Jiménez, Andrea (2018). *Desarrollo de las economías compartidas y su enfoque en el crecimiento de la plataforma Airbnb en Costa Rica*. Trabajo Final de Graduación. Maestría en Gestión y Finanzas Públicas. CINPE - UNA
- Kittur, A., Nickerson, J. V., Bernstein, M. S., Gerber, E. M., Shaw, A., Zimmerman, J. et al (2013), *The future of crowd work*, Stanford University, Stanford, USA.
- Klebe, T. and Neugebauer, J. (2014), 'Crowdsourcing: Für eine handvoll Dollar oder Workers of the crowd unite?' [Crowdsourcing: For a fistful of dollars, or workers of the crowd unite?], *Arbeit und Recht*, No. 1, pp. 4-7.
- Lundvall, Bengt-Åke. 2002. *Innovation Growth and Social Cohesion: The Danish Model*. Ed. Edward Elgar. UK.
- Madariaga et. al. (2019). *Economía de plataformas digitales y empleo: ¿Cómo trabajar para una App en Argentina?*. CIPPEC, BID Lab, OIT. <http://dx.doi.org/10.18235/0001712>
- Monge, R. et al. 2011. *Innovation and Employment Growth in Costa Rica*. IDB Technical Notes. Science and Technology Division, Social Sector. No IDB-TN-318. [en línea] <http://www.iadb.org/wmsfiles/products/publications/documents/36505253.pdf>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2019), *Trabajar para un futuro más promet Las plataformas digitales y el futuro del trabajo Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Ginebra, Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo.
- Papsdorf, C. (2009), *Wenn Surfen zu Arbeit wird, Crowdsourcing im Web 2.0 [When surfing becomes work: Crowdsourcing on the web 2.0]*, Campus, Frankfurt.
- Saxton, G. D., Oh, O. and Kishore, R. (2013), 'Rules of crowdsourcing: Models, issues and systems of control', *Information Systems Management*, Vol. 30, No. 1, pp. 2-20.
- Silberman, S. M., Irani, L. and Ross, J. (2010), 'Ethics and tactics of professional crowdwork', *XRDS*, Vol. 17, No. 2, pp. 39-43.
- Schumpeter, Joseph A. (2003). *Capitalism, Socialism And Democracy*. Harper Torchbooks. New York, USA.
- Vivarelli, M. and Pianta, M. 2000. *The Employment Impact of Innovation: Evidence and Policy*. London, UK: Ed. Routledge.
- Wexler, M. N. (2010), 'Reconfiguring the sociology of the crowd: Exploring crowdsourcing', *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 31, No. 1/2, pp. 6-20.

Artículos de Periódico

Arrieta, E. (2018, 1 de octubre). BeeGo se pone meta de tener 10 mil choferes en un año. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/bee-go-se-pone-meta-de-tener-10-mil-choferes-en-un-ano>.

Castro, J. (2019, 22 de mayo). Costa Rica albergo el segundo Centro de Excelencia más grande de Uber. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-alberga-el-segundo-centro-de-excelencia-mas-grande-de-uber>

Castro, J. (2019, 15 de octubre). Más de 120 mil ticos se hospedaron en Airbnb dentro del país en 2018. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/mas-de-120-mil-ticos-se-hospedaron-en-airbnb-dentro-del-pais-en-2018>

Castro, J. (2019, 24 de octubre). ¿Quiere ser conductor de Didi Costa Rica? Le explicamos qué hacer. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/quiere-ser-conductor-de-didi-costa-rica-le-explicamos-que-hacer>

Castro, J. (2019, 21 de noviembre). Airbnb es una nueva fuente de ingresos para adultos mayores. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/airbnb-es-nueva-fuente-de-ingresos-para-adultos-mayores>

Castro, J. (2019, 21 de noviembre). ¿No le llega su pedido por Glovo?, le explicamos por qué. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/no-le-llega-su-pedido-por-glovo-le-explicamos-porque>

Chacón, K. (2019, 26 de setiembre). Glovo ampliará sus servicios en Costa Rica con opciones de movilidad, Fintech, cocinas virtuales y lavandería. *elfinancierocr.com* [en línea] <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/glovo-ampliara-sus-servicios-en-costa-rica-con/ICHVZKMHBVDWHENXKVXVT4LUYY/story/>

Cubero, A. (2019, 27 de mayo de 2019). Conozca los cinco Airbnb más peculiares de Costa Rica. *larepublica.net*. [en línea] <https://www.larepublica.net/noticia/conozca-los-cinco-airbnb-mas-peculiares-de-costa-rica>

De Azevedo Belisario (2018): Los servicios basados en conocimiento: ¿el futuro del desarrollo?, *International Development Bank*, [en línea] <https://conexionintal.iadb.org/wp-content/themes/mobius/versionimpresionsingle.php?articleId=14677>

Fernández, E. (2017, 2 de setiembre). Airbnb se asienta en Costa Rica y anfitriones quieren especializarse más en sus servicios. *elfinancierocr.com*. [en línea] <https://www.elfinancierocr.com/negocios/airbnb-se-asienta-en-costa-rica-y-anfitriones-quieren-especializarse-mas-en-sus-servicios/MW7U4Z4R3RAQXFQVNS673TUJFQ/story/>

González, A. (2019, 30 de noviembre). En Costa Rica cada vez más adultos mayores comparten su hogar a través de Airbnb. *amprensa.com*. [en línea] <https://amprensa.com/2019/11/en-costa-rica-cada-vez-mas-adultos-mayores-comparten-su-hogar-a-traves-de-airbnb/>

Jorro, I. (2019, 23 de julio). Estalla una huelga nacional en Glovo. *elespanol.com* [en línea] https://cronicaglobal.elespanol.com/business/huelga-glovo-espana_263304_102.html

Manpower. 2018. Resolviendo la escasez de talento. Encuesta de escasez de talento 2018.

Miller, C. (2019, 18 de noviembre). La paradoja de Uber: cómo la aplicación libera y encadena a sus conductores en la economía colaborativa. *bbc.com*. [en línea] <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50448620>

Ramírez, A. (2019, 4 de setiembre). ¡Estas son las nuevas reglas que regularán el hospedaje tipo Airbnb! *crhoy.com* [en línea] <https://www.crhoy.com/nacionales/estas-son-las-nuevas-reglas-que-regularan-el-hospedaje-tipo-airbnb/>

Ruiz, P. (2019, 25 de febrero). Diputados valoran gravamen de 16% para hospedaje no tradicional. crhoy.com. [en línea] <https://www.crhoy.com/nacionales/diputados-valoran-gravamen-de-16-para-hospedaje-no-tradicional/>

Scheiber, N. (2017, 2 de abril). How Uber Uses Psychological Tricks to Push Its Drivers' Buttons. Nytimes.com. [en línea] <https://www.nytimes.com/interactive/2017/04/02/technology/uber-drivers-psychological-tricks.html>

Fuentes de información y consulta

Departamentos de las plataformas digitales consultados

Dame Ride: Equipo creador de la plataforma.

WorkRide: Comité ejecutivo responsable de la administración de la plataforma.

Uber: Representantes de operaciones en Costa Rica.

Glovo: Representantes de operaciones en Costa Rica.

InDriver: Gerencia de relaciones públicas de InDriver para América Latina.

BeeGo: Gerente comercial de BeeGo para América Latina.

ONUX: Dirección General de la Plataforma Digital

DiDi: Dirección General de la Plataforma Digital

Personas Expertas Entrevistadas

Arianna Tristan, Cámara de Industrias de Costa Rica, Febrero 2020.

Carla González Barboza, Correos de Costa Rica, Mayo 2020.

Erick Briones, Ministerio de Trabajo, Dirección de Empleo, Diciembre 2019.

Erick Apuy, PROCOMER, Noviembre 2019

Francisco Mata, Universidad Nacional, Noviembre 2019

María Luz Sanarrusia, INEC, Diciembre 2019

Mauricio Dierckxsens, OIT, Noviembre 2019

Rafael Herrera, Universidad de Costa Rica, Febrero 2020

Ricardo Monge, CAATEC, Febrero 2020

Ronald Bolaños Maroto, Comisión de Innovación de CICR, Noviembre 2019.

Silvia Saenz, CONARE, Noviembre 2019.

Vanessa Gibson, CINDE, Costa Rica, Febrero 2020.

Anexos

Anexo 1

Cuestionario a las personas Usuarías-Proveedoras

A. Datos personales del usuario-proveedor

1. Edad _____
2. Sexo _____
3. Nacionalidad _____
4. Lugar de residencia _____
5. Nivel educativo _____
6. Estado civil _____
7. Número de hijos/as _____
8. Otras personas a cargo _____
9. Total de miembros en el hogar _____
10. Cantidad de miembros del hogar que trabajan _____
11. Cantidad de miembros del hogar que trabajan con aplicaciones _____

B. Perfil de proveedor de servicio

12. Nombre de la plataforma digitales en que trabaja _____
13. ¿Cómo describe la ocupación que realiza? _____
14. ¿Se encuentra asegurado? Sí _____ No _____ (Pase a la pregunta 16)
15. ¿Quién lo asegura?
Trabajador independiente _____ La empresa _____ Otra empresa _____
16. ¿Es este su único trabajo? Sí _____ No _____ (Pase a la pregunta 18)
17. ¿Cuántas horas laborales realiza semanalmente en otra empresa? _____
18. ¿Qué tipo de beneficios tiene al trabajar con esta plataforma?

19. ¿Cómo son las condiciones laborales que ofrece la plataforma?

20. ¿Tiene un contrato de trabajo con la plataforma? Sí _____ No _____
21. Tiempo semanal que dedica a la actividad (horas laboradas) _____
22. ¿Tiene un horario fijo o trabaja de forma rotativa? _____
23. ¿Trabaja en una zona fija o se desplaza a otras zonas del país?

24. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta actividad? _____
25. ¿Ha trabajado solamente con esta aplicación o también con otras? _____
26. Actualmente, ¿trabaja únicamente con esta aplicación o también con otras?

27. ¿Cuáles son las principales razones que lo motivaron a trabajar con esta actividad?

28. ¿Está satisfecho con la plataforma?
Sí. ¿Por qué? _____
No. ¿Por qué? _____
29. ¿A qué se dedicaba antes de trabajar con la plataforma?

30. ¿Le gustaría conseguir otro tipo de trabajo?
Sí. ¿Cuál y por qué? _____
No. ¿Por qué? _____
31. ¿Cuántos ingresos obtiene mensualmente por esta actividad?

32. ¿Qué factores de riesgo laboral se pueden presentar en esta actividad?

33. ¿Existe un protocolo de acción en caso de emergencias y/o accidentes?

Sí. ¿Cómo funciona? _____

No. _____

Persona entrevistada: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Observaciones: _____

Anexo 2

Cuestionario a las personas administradoras de plataforma

A. Perfil de la empresa

1. Nombre de la empresa _____
2. País de origen _____
3. Número de países en donde tiene operaciones _____
- 3.a. Cite los tres principales _____ / _____ / _____
4. Número de trabajadores en Costa Rica _____
5. Año en que inició operaciones en Costa Rica _____
6. Describa la actividad de la empresa _____

B. Caracterización del usuario proveedor de servicios

7. Describa la ocupación del usuario proveedor

8. ¿Cuántos proveedores de servicio tiene la plataforma en el país? _____
- 8.a Hombres _____ 8.b mujeres _____
9. Describa el nivel educativo del proveedor de servicio en términos generales

10. ¿Cuál es la edad promedio de los proveedores de servicio? _____
11. ¿Existe un perfil del proveedor de servicios?

12. ¿Cómo logran que esas personas lleguen a la empresa?

13. ¿Se les brinda inducción cuando inician? Sí _____ No _____
14. ¿Cuáles son las preguntas más frecuentes que reciben por parte de los proveedores de servicios?

15. ¿Brindan otros tipos de capacitación? Sí _____ No _____ (Pase a la 17)
16. ¿Sobre qué temas?

17. ¿Tiene la empresa alguna preferencia hacia contratar hombres o mujeres?
Sí. ¿Por qué?

No. ¿Por qué?

19. ¿Han hecho campañas para estimular algún grupo social de preferencia a trabajar con la plataforma?
Sí. ¿Qué grupos sociales? _____
No _____
20. ¿Qué tipo de contrato tiene un proveedor de servicios de la plataforma?

21. ¿Incide y/o monitorea la empresa las condiciones laborales de los proveedores de servicios?
Sí. ¿Cómo? _____
No _____
22. ¿Qué tipos de beneficios obtienen los proveedores de servicios? (Aseguramiento, Seguro de riesgos del trabajo).

23. ¿Cuál es el promedio de años que permanecen ligados a la empresa? _____
24. ¿Conoce la empresa el promedio aproximado de ingresos mensuales de un proveedor de servicio?
Sí. ¿Ingreso mensual? _____
No _____
25. ¿Conoce la empresa la cantidad de horas laborales por semanas que trabaja un proveedor de servicio?
Sí. ¿Ingreso mensual? _____
No _____

C. Dinámica empresarial de la empresa

26. ¿Cuál es su opinión en relación a la evolución y posicionamiento de las plataformas digitales en Costa Rica?

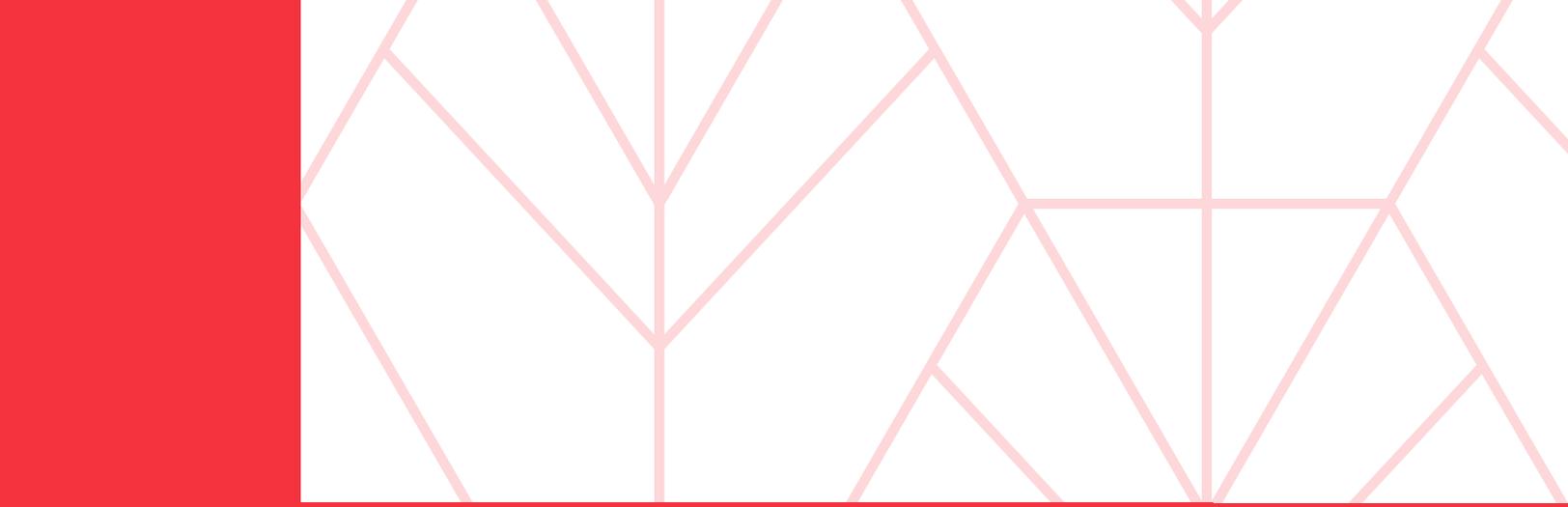
27. ¿Cuál es su opinión sobre el mercado costarricense de estas apps?

28. ¿Cuál considera que será el futuro de estas apps en el país el mediano y largo plazo?

29. ¿Cómo perciben ustedes la evolución del marco institucional para las plataformas digitales en Costa Rica?

Persona entrevistada: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____



El acelerado cambio tecnológico ha marcado un nuevo ritmo en la aparición de ocupaciones emergentes, frecuentemente relacionadas con plataformas digitales. Desde el aumento de la capacidad de almacenamiento y de la velocidad de procesamiento de información, se han potenciado los procesos de digitalización que se traducen en la creación de aplicaciones para atender una serie de necesidades. Entender mejor las características de estas ocupaciones resulta fundamental para dar respuesta a la demanda de nuevas habilidades de las personas y a los requerimientos de cambios en el marco institucional con el fin de garantizar el empleo decente.

En este trabajo se realiza un levantamiento de información disponible en Costa Rica sobre las habilidades demandadas de la fuerza laboral y se detecta un aumento de la demanda de habilidades digitales avanzadas, así como de competencias y habilidades para el diseño y la resolución de problemas, vinculadas a las ocupaciones tradicionales en ingeniería. Para complementar la información disponible, se analizan las características de las ocupaciones emergentes sobre la base de consultas a expertos y administradores de plataformas y un sondeo a personas que trabajan vinculadas a esas plataformas, lo que permite presentar un primer avance respecto de las características de este tipo de trabajo en Costa Rica.

