



**centro**   
PARA LA SOCIEDAD DEL FUTURO

**LA VOZ DE LAS  
SOCIAS Y SOCIOS  
REPARTIDORES Y  
CONDUCTORES EN EL TEMA DE  
LA REGULACIÓN DEL TRABAJO  
EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES**



**La voz de las socias y socios repartidores y conductores en el tema de la regulación del trabajo en las plataformas digitales.**

Diciembre 2022

Un reporte del  
Centro-i para la Sociedad del Futuro

Encargado por  
Uber

R-2022-1

**Autores**

Leonardo Martínez, Elena Estavillo, Arzu Martínez

[www.centroi.org](http://www.centroi.org)

Ciudad de México

# Contenido

1. Introducción.....	1
2. Objetivos del proyecto.....	5
3. Metodología.....	5
3.1 Justificación del uso de grupos de enfoque.....	5
3.2 Selección e invitación de los participantes.....	6
3.3 Dinámica de las sesiones.....	6
3.4 Encuesta .....	7
4. Argumentos planteados por los participantes durante las sesiones .....	8
5. Resultados de la encuesta .....	20
5.1 Respuestas y análisis.....	20
5.2 Relaciones cruzadas entre perfiles y respuestas .....	29
6. Conclusiones .....	30
7. Bibliografía.....	32
 <b>Anexos</b>	
A. Cuestionario de la encuesta.....	34
B. Compendio de frases expresadas por los participantes en las sesiones.....	36

# Introducción

Como se dice a la letra en un documento publicado recientemente por el Centro-i, “La transformación digital es el nuevo motor de la innovación, palanca de la recuperación económica y una herramienta que puede contribuir sólidamente en la construcción de un nuevo modelo de desarrollo que ayude al país a encontrar una senda de productividad y competitividad en los sectores público, privado y social.

Con un enfoque deliberado para generar un modelo de desarrollo incluyente, la transformación digital puede instaurar procesos virtuosos que incluyan a toda la población -el capital humano del país- en cadenas de creación de valor, y le abra las puertas para recibir nuevos beneficios, de forma que se cierren brechas económicas y sociales y se generen oportunidades de desarrollo para todas las personas.”<sup>1</sup>

La transformación digital está en marcha, es un proceso imparable y una de sus implicaciones es el desarrollo explosivo de la economía digital, la cual está invadiendo las actividades económicas en todos los sectores, incorporando nuevos modelos de negocio, modificando las relaciones económicas entre las partes y exigiendo, con todo ello, la redefinición de conceptos que hasta ahora se asumían consolidados, como el de mercado.

En particular, la innovación que acompaña al desarrollo de las plataformas digitales ha modificado las bases de las relaciones laborales existentes entre las empresas y sus trabajadores, lo que obliga a redefinir el concepto de mercado laboral pues las definiciones tradicionales de oferta y demanda de trabajo ya resultan insuficientes para explicar la dinámica de los mercados en este nuevo contexto.

Una de las consecuencias de esta revolución es la proliferación de nuevas y atractivas formas de trabajo que están modificando rápidamente la cultura laboral que había prevalecido durante décadas.

La velocidad con la que las tecnologías exponenciales están construyendo y modificando incesantemente el ecosistema de la economía digital, no permite entender claramente ni cómo, ni cuándo, ni dónde se están y se estarán dando los efectos de estos cambios sobre aspectos como la eficiencia de los mercados laborales, las desigualdades estructurales que

---

1. “Conectamex: La Plataforma para la Transformación Digital de México”, documento elaborado por el Centro-i para la Sociedad del Futuro, noviembre de 2022. <https://centroi.org/conectamex/>

han sesgado históricamente las funciones de oferta y demanda de trabajo, la productividad personal y de las organizaciones y la competitividad de empresas y sectores enteros.

Una de las consecuencias de este alud de cambios es la obsolescencia que empieza a permear una buena parte de los marcos legales y reglamentarios que rigen las actividades económicas, en particular las relacionadas con el trabajo, pues es entendible que esos marcos fueron concebidos y redactados para una economía que cada vez se parece menos a la que vivimos hoy en día.

Ello plantea la necesidad de reconcebir y replantear esos marcos legales y reglamentarios no sólo para no obstaculizar el desarrollo de los nuevos e innovadores mercados laborales, sino para reconocer la naturaleza dinámica y flexible de la nueva fuerza laboral.

Los empleos emergentes en la nueva economía digital se salen de los cánones tradicionales basados en horarios fijos establecidos unilateralmente, baja rotación, esquemas de supervisión invasivos e ineficientes, presencialidad forzosa y prestaciones preestablecidas de ley, entre otros aspectos, lo que no solamente los hace atípicos sino que se les suele considerar, en muchos lugares, como actividades que están fuera de la ley.

Pero la esencia de los nuevos empleos se basa en un concepto con gran potencial de transformación y con grandes implicaciones económicas y de calidad de vida, el de la flexibilidad, cualidad que les permite jugar un rol determinante en el mejoramiento de la eficiencia de los mercados laborales.

De hecho, el concepto de flexibilidad antecede al desarrollo explosivo de la economía digital, pues la Comisión Europea ya hablaba de la necesidad de encontrar esquemas que abordaran conjuntamente formas flexibles de empleo y opciones de seguridad social. En el año de 2007 se hablaba de políticas de "flexiguridad" en la Unión Europea, que buscaban aumentar la flexibilidad del empleo en el mercado laboral al tiempo que se mantenía la seguridad social.<sup>2</sup>

La flexibilidad ha roto, por definición, con las rigideces que históricamente han reprimido las eficiencias potenciales de los mercados laborales. La flexibilidad ha abierto las puertas del empleo a un inmenso ejército de reserva ávido de trabajar, formado por una gran variedad de casos y perfiles: mujeres que combinan el trabajo remunerado con la gestión de un hogar y el cuidado de los hijos y de familiares enfermos; a jóvenes estudiantes que necesitan trabajar para pagar sus estudios; a profesionistas que a pesar de tener un diploma o un título luchan por encontrar un empleo estable; a personas mayores que ninguna empresa tradicional quiere contratar con base en criterios de discriminación por edad; a mujeres y hombres que han sufrido algún accidente o cuyo expediente médico presenta algún detalle que los expone a ser indebidamente excluidos a pesar de reunir todas las condiciones para desempeñar un

trabajo convencional; a migrantes, extranjeros, personas con capacidad laboral reducida, con bajo nivel educativo y desempleados en general, que necesitan y pueden trabajar pero a quienes las rigideces de la cultura y los marcos normativos laborales tradicionales se los impiden de muchas maneras.

Los empleos basados en la flexibilidad entran en la categoría de formas atípicas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), término genérico que incluye diversas formas de relaciones laborales distintas de los acuerdos de empleo permanente a tiempo completo y reglas de subordinación.<sup>3</sup> El empleo temporal, el trabajo a tiempo parcial y de guardia, el trabajo a distancia, el trabajo a través de empresas de trabajo temporal y otras relaciones laborales multiparte, así como el empleo encubierto y el trabajo por cuenta propia o autoempleo, entran en la categoría de empleo atípico. Sin embargo, la aceptación cada vez más amplia y la adopción acelerada de estas nuevas formas de trabajo están haciendo que la cualidad de atípico sea un término que se está quedando atrás y que resulta cada vez más inadecuado.

La flexibilidad es un común denominador de todas estas formas de trabajo, en unas más presente que en otras, pero siempre actuando como un diferenciador importante respecto de los esquemas laborales más tradicionales. Su importancia queda de manifiesto cuando se demuestra que no sólo es un factor que permite incrementar la eficiencia de los mercados laborales, sino que también es un factor que mejora el bienestar emocional de las personas que la valoran.<sup>4</sup>

El fenómeno de la flexibilidad ha tomado tal fuerza en los últimos años que ha propiciado el acuñamiento de un nuevo término en la literatura académica, el de la "gig economy", que se podría traducir como la economía de la chamba. El término se utiliza para describir acuerdos de trabajo temporales y flexibles tomados por personas que trabajan como independientes y que pueden realizar trabajos formales para más de un empleador<sup>4</sup>, a diferencia de los trabajos regulados al amparo de la cultura tradicional del trabajo en la que los empleos son de tiempo completo, con baja rotación y cuyos derechos se refuerzan con la formación de sindicatos.

---

2. Towards Common Principles of Flexicurity: More and better jobs through flexibility and more security, Commission for the European Communities, 2007.

3. Non-standard Employment Around the World, International Organization of Labor, 2016.

4. Álvarez, B., & Miles-Touya, D. (2016). Time allocation and women's life satisfaction: Evidence from Spain. *Social Indicators Research*, 129(3), 1207-1230.

Yu, S., & Postepska, A. (2020). Flexible jobs make parents happier: Evidence from Australia. IZA Discussion Paper No. 13700.

Recientemente, el Departamento de Comercio de los Estados Unidos propuso una nueva definición aplicable a las plataformas digitales, plataformas en línea o aplicaciones móviles, a las que aplica el concepto de "servicios de emparejamiento digital". Estos servicios se definen como aquellos que (1) facilitan las transacciones *peer-to-peer* (entre pares); (2) utilizan sistemas de calificación utilizados por las o los usuarios; (3) ofrecen a los trabajadores flexibilidad para determinar sus horas de trabajo; y (4) responsabilizan a los trabajadores de proporcionar las herramientas o activos necesarios para realizar su trabajo. Este es un ejemplo de los esfuerzos que se están haciendo internacionalmente para ir modificando los marcos reglamentarios de la economía digital.

En cuanto a la evidencia empírica de estas nuevas modalidades de trabajo, por el momento se sabe que los trabajos asociados a las plataformas digitales han proliferado más en los países en vías de desarrollo que en Europa. Una encuesta del Boston Consulting Group sobre mercados laborales reveló que en el año de 2018 el 33% de la fuerza laboral de China utilizó la economía *gig* como fuente secundaria de ingresos y el 12% como fuente primaria. Y eso fue excluyendo el trabajo que se realiza en plataformas por especialistas altamente calificados. La economía digital fue una fuente secundaria de ingresos para el 31% de los trabajadores en India y el 13% en Brasil (primaria para el 8% y el 5% de los trabajadores, respectivamente). El trabajo digital fue menos popular en Europa, donde solo el 7% de los trabajadores reportaron a la economía *gig* como una fuente secundaria de ingresos en el Reino Unido, el 6% en Alemania y España y el 3% en Francia y Suecia.

El tema de la regulación de los trabajos relacionados con las plataformas digitales se ha estado discutiendo desde hace varios años en otros países, y en México nos encontramos en medio de un proceso de diálogo entre las plataformas y sus socias y socios repartidores y conductores por un lado, y las y los legisladores y autoridades gubernamentales por el otro. La complejidad del tema ha puesto de manifiesto, tal y como ha sucedido internacionalmente, la existencia de diferentes enfoques, percepciones y posturas sobre las alternativas de regulación y sobre los tiempos para llevar a cabo los cambios legales y reglamentarios necesarios. Ante este panorama, lo que puede asegurarse con certeza es que la discusión puede y debe enriquecerse mucho más con argumentos sólidos, muy bien fundamentados, y con evidencia empírica que ayude a entender las complejidades del funcionamiento de las plataformas y los beneficios sistémicos que dichas plataformas generan como parte de la economía digital.

Este reporte es un elemento que apunta en ese sentido, con el propósito de mejorar el estado de la discusión en curso.

---

4. Tran, M. y Sokas, R., The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment, *J Occup Environ Med.* 2017 Apr; 59(4): e63-e66.

## 2. Objetivos del proyecto

1. Conocer y documentar las opiniones, las posturas y las sugerencias de conductoras, conductores, repartidoras y repartidores que trabajan con plataformas digitales en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara, ante la intención de las autoridades federales y locales de México de regular su trabajo y las actividades de las plataformas digitales.
2. Elaborar el presente documento, que recoge y presenta las opiniones, posturas y sugerencias obtenidas, y una versión resumida del mismo que pueda ser aprovechada para enriquecer el proceso de discusión pública sobre la regulación del trabajo de conductoras, conductores, repartidoras y repartidores que usan las plataformas digitales.

## 3. Metodología

La metodología utilizada para cumplir con los objetivos combina la organización de grupos de enfoque con la aplicación de una encuesta a los participantes en las mismas.

### 3.1 Justificación del uso de grupos de enfoque



El uso de grupos de enfoque tiene una larga y probada historia en las ciencias sociales. Su propósito general es obtener información directamente de las personas que representan a grupos o sectores que son del interés de la organización que encarga el estudio. La experiencia acumulada indica que se obtienen mejores resultados cuando los grupos de enfoque reúnen a un número pequeño de participantes. Aunque no hay fundamentos claros para predeterminar rangos específicos, la práctica sugiere grupos de 4 a 15 personas.

Los criterios para seleccionar a los participantes dependen de los objetivos de cada estudio y en ninguno de los casos se busca reunir muestras estadísticamente representativas de una población más amplia. La validez de los resultados obtenidos de los grupos de enfoque no se basa en la representación estadística (que no la tienen) sino en las opiniones y sugerencias obtenidas de viva voz, en entornos que propicien la apertura y la confianza de los participantes en esas sesiones, lo que abre la oportunidad de poner en contexto las opiniones y profundizar sobre ellas, lo que no permiten las encuestas sobre muestras con representatividad estadística.

Las sesiones de grupos de enfoque permiten que se genere una dinámica de grupo en la que se refuerzan o se contraponen las opiniones de los participantes, lo cual enriquece la argumentación de maneras que no se dan en otros métodos como la entrevista unipersonal o la aplicación de encuestas.

## 3.2 Selección de los participantes



Para este trabajo, Uber invitó directamente, a través de una selección al azar que reflejara la diversidad de perfiles presentes en la plataforma, a conductoras, conductores, repartidoras y repartidores a participar en una sesión de 2 horas de duración. En la invitación a repartidoras y repartidores también se contó con la participación de Ni un Repartidor Menos (NURM).

Tomando en cuenta que el mayor número de socias y socios de Uber se distribuye en las ciudades de México, Monterrey y Guadalajara, se decidió realizar 4 sesiones en la CDMX y 2 sesiones en cada una de las otras ciudades, cada una con distintos grupos de participantes.

También se decidió convocar a una mesa exclusivamente para socias mujeres en la Ciudad de

Mesa	Fecha	Ciudad	Hombres	Mujeres	Conductorxs	Repartidorxs*	Total
1	29/11/22	MTY	4	3	3	4	7
2	29/11/22	MTY	3	2	5	0	5
3	30/11/22	GDL	4	3	8	0	8**
4	30/11/22	GDL	3	0	2	1	3
5	7/12/22	CDMX	9	0	0	9	9
6	7/12/22	CDMX	13	1	0	14	14
7	9/12/22	CDMX	0	12	0	12	12
8	9/12/22	CDMX	15	2	15	2	17

México. Aunque el resto de las sesiones fueron mixtas, fue importante convocar una sesión solo para mujeres, con el objetivo de provocar un entorno favorable para expresar cuestiones que preocupan de formas específicas a las mujeres.

## 3.3 Dinámica de las sesiones

Las sesiones fueron diseñadas y conducidas por personal del Centro-i. En todas las sesiones un facilitador condujo la conversación y el diálogo con las y los participantes, y un relator estuvo tomando notas y puntualizando algunos datos relacionados con los temas.

---

\* En esta categoría se incluyen shoppers de Cornershop.

\*\* En género se incluyó la opción "otro". Una persona decidió no contestar, por lo que el total de hombres y mujeres es menor al total de participantes.



Las sesiones empezaron con una bienvenida y una explicación de los propósitos del proyecto, para lo cual se abordó el contexto y del estado de la discusión que se está dando sobre la regulación de las plataformas digitales entre las empresas y sus socios y socios conductores y repartidores, por un lado, y diversas autoridades gubernamentales por el otro.

Se presentaron los principales esquemas laborales que se han puesto sobre la mesa, a saber, el de mantener a los socios como trabajadores independientes o convertirlos en empleados formales de las plataformas conforme a la legislación actual, y se les mencionó la iniciativa que han tomado las plataformas digitales conjuntamente con algunas asociaciones de conductores y repartidores para buscar una tercera vía que pueda satisfacer adecuadamente a todas las partes involucradas en la discusión del tema.

Se les presentó asimismo una síntesis del decálogo que dicha iniciativa publicó en las redes sociales este 2022 y se les comunicó que se les mantendría informados sobre el curso de las discusiones con las autoridades gubernamentales.

Enseguida se dio un espacio para la libre participación de las y los integrantes del grupo, de manera que pudieran ofrecer sus opiniones e intercambiar puntos de vista con el resto de la asistencia, con la moderación del Centro-i, procurando una mínima intervención en la conducción del diálogo.

### **3.4 Encuesta**

Al final de cada sesión se les dio el tiempo necesario para contestar una encuesta anónima en línea, cuyas preguntas aparecen en el Anexo A de este documento. La encuesta no tiene validez estadística debido a que el número de participantes en cada grupo de enfoque es menor al umbral recomendado por la teoría, por lo que los resultados no deben tomarse como representativos de una población mayor.



No obstante, las respuestas responden a un diálogo que permitió poner en contexto las opiniones, lo que añade calidad informativa a lo expresado.

Las respuestas son de mucha utilidad para documentar las opiniones de los participantes, para hacer algunas comparaciones entre subgrupos y para enriquecer las conclusiones de este documento. Los resultados de la encuesta se presentan en la sección 5.

## 4. Argumentos planteados por las y los participantes durante las sesiones

agrupado bajo los siguientes temas: sobre las implicaciones de una nueva regulación; sobre el significado y los alcances de la flexibilidad; sobre la protección social; sobre los riesgos asociados a asaltos y accidentes; y sobre la transparencia y la comunicación con las plataformas.

### Sobre las implicaciones de una nueva regulación

La primera parte de la discusión se centró en el modelo de negocios de las plataformas y en el debate en diferentes partes del mundo sobre cómo regular este nuevo tipo de trabajo. En general se expresó desacuerdo con la intención de regularlo como si fuera un empleo tradicional. Aunque los socios valorarían mayor cobertura médica o algunas prestaciones, coincidieron en que la esencia del modelo de trabajo es la flexibilidad y debería priorizarse, con la libertad de asignar sus propios ingresos a seguros médicos o de desempleo de manera opcional.

1. Algunos reconocieron que tienen menos prestaciones que en un empleo tradicional, pero dijeron que sus ingresos son mayores a lo que les pagarían en una empresa, aún siendo profesionistas.
2. Saben que tienen opciones de trabajo. Uno de los casos expuestos es de alguien que trabajaba en un call center

Después de haber expuesto los objetivos y platicado sobre el contexto y el estado de la discusión pública sobre la regulación del trabajo asociado a las plataformas digitales en cada una de las sesiones, se abrió la mesa para que cada una de las y los participantes se expresaran libremente sobre el tema.

Para facilitar el seguimiento de los argumentos esgrimidos por las y los participantes, en esta sección se les ha

- en el que le descontaban días, le imponían metas excesivas, y terminaba trabajando las mismas horas que ahora dedica a la plataforma. Sus ingresos son mayores ahora y le alcanza para tener un seguro.
3. Algunas personas pagan seguro privado o se inscribieron al IMSS para tener cobertura, porque sus ingresos lo permiten.
  4. Las y los socios ya se asumen regulados porque pagan impuestos formalmente.
  5. Algunos participantes perciben que el mayor interés del gobierno por regularlos es para captar más impuestos y aumentar las cifras de asegurados del IMSS.
  6. No están claros los beneficios reales de incorporarse al IMSS.
  7. Hay un interés por explorar alguna modalidad de autoempleo con protecciones.
  8. Están conscientes de que en un empleo tradicional se pagan las prestaciones como vacaciones, aguinaldo, pensión, etc., que son parte de una compensación total que no dan en forma de salario. Por eso hay interés en que Uber pueda dar algo similar pero en forma de ingresos, de manera que cada quien elija cómo administrar, si contratar seguros, etc.
  9. Entienden que la regulación está muy atrasada, que la intención ha sido regularlos como taxis o empleo tradicional.
  10. Ante algunas quejas de la comisión que se llevan las plataformas, perciben que podría ser peor cuando se trate de "regularizar" a las y los socios, así como a las plataformas.
  11. Se sugiere explorar la coexistencia de dos modelos, para tener la opción del empleo tradicional o trabajar por honorarios, y que sea opcional.
  12. En casos de accidente muchas veces el problema es que se deslindan las aseguradoras. Sería mejor regularizar a las aseguradoras y no a las plataformas.
  13. Hay quienes trabajaron en el gobierno pero lo dejaron por el estilo de trabajo y , pero ahora que su única actividad es con la plataforma, les preocupa la seguridad para el futuro.
  14. El trabajo en plataformas debería verse también como una opción de desarrollo personal.
  15. Se debería hacer algo para regular la discriminación. Se comentó que en muchos centros comerciales no les permiten el acceso con mochila o casco y no los dejan usar los baños.
  16. Los participantes expresaron disposición para buscar un equilibrio que satisfaga necesidades de flexibilidad y seguridad.

17. Alguien mencionó suspicacia sobre los intentos de regulación porque su impresión es que la ley y el gobierno siempre protegen más al patrón y a las empresas.
18. También hubo quien dijo que se suele tener miedo y hay falta de confianza para exigir derechos cuando se está en un empleo tradicional.
19. Se comentó que sería insostenible el modelo de negocios obligando a tener puros empleados de tiempo completo
20. Además de los impuestos, tienen que asumir otro tipo de gastos.
21. Hacen la observación de que hay mucho empleo informal que no está regulado y que no paga impuestos, a diferencia de lo que pasa con las personas que trabajan a través de las plataformas.
22. Comentan que no pertenecen ni a un lado ni al otro, que se quedan en medio y que la regulación afecta a los que más ganan en la plataforma.
23. Señalan que la situación es absurda al tratar de regular y de desaparecer modelos de negocio y reemplazarlos con versiones subsidiadas con menores beneficios.
24. Dicen que en un trabajo formal no podrían obtener los ingresos que alcanzan en las plataformas, menos aún quienes no cuentan con un título.

## Sobre el significado y los alcances de la flexibilidad

En todas las mesas, la conclusión principal fue la misma: la flexibilidad como elemento esencial para los que trabajan con plataformas. Para los que lo usan como un ingreso adicional en horas libres o por temporadas, ya no sería una opción si tuvieran que comprometerse a horarios o periodos específicos. Muchos han tenido empleos formales, pero las ventajas del trabajo en plataformas hacen que prefieran ese modelo; para algunos ofrece una seguridad en caso de desempleo, muchos otros han optado por el trabajo en plataformas a pesar de tener oportunidades de empleo tradicional. Los elementos que destacan son la flexibilidad de horarios, poder obtener ingresos mayores que ellas y ellos deciden cómo administrar (si ahorrar, contratar un seguro médico, etc.), y la oportunidad de una mejor calidad de vida y desarrollo personal en otros ámbitos como el familiar, el creativo, el académico, o emprendimientos propios.

1. La flexibilidad es lo más importante y es por lo que muchos escogen esta actividad.
2. La flexibilidad también permite decidir si se trabaja con mal tiempo o no.
3. Las plataformas funcionan mejor como un ingreso adicional que como un empleo de tiempo completo. Para

aprovechar los tiempos muertos, para compartir los trayectos al trabajo o a la escuela, etc., casi como hacer carpool.

4. Esto es un ingreso adicional cuando se tiene otro trabajo, "si me quitan la flexibilidad, pues me voy a ser taquero en mi tiempo libre".
5. Uno de los casos es de alguien que trabajó 12 años en una empresa, en un ambiente muy estresante pero ahora trabaja de manera más relajada.
6. A las mujeres que cargan con trabajos domésticos y de cuidado les sirve como empleo de tiempo completo que se adapta a sus necesidades.
7. Se puede elegir cuándo dejar de trabajar, se desconectan por completo, no hay que estar pensando en pendientes ni contestando correos. Comen a la hora que les da hambre, duermen a la hora que les da sueño. Trabajan para vivir, no viven para trabajar.
8. Disfrutando algo que no habían tenido en mucho tiempo. Un socio platicó de su caso, en el que pudo ir al festival de una sobrina, y pensó en todo lo que se había perdido todos esos años de trabajar en una oficina con horario fijo.
9. La flexibilidad permite ayudar a otros. Darle apoyo vial a otros conductores, ayudar a su familia. Alguien cuenta que tiene una deuda por comprar un

inmueble, por lo que no le conviene ser empleado porque no podría pagar su deuda.

10. Puede recoger a los hijos y a la esposa, y en cualquier momento desconectarse si se tiene una emergencia.
11. Estamos muy condicionados a querer un empleo tradicional, estamos aferrados a un modelo obsoleto.
12. Alguien cuenta que los 5 años que lleva trabajando en la plataforma no han sido continuos. Cuando le ofrecieron un trabajo lo tomó, pero después decidió regresar a la plataforma y no tuvo ninguna complicación en hacerlo. Saben que pueden regresar en cualquier momento.
13. Cuando se pierde un empleo con horarios fijos uno se puede conectar las horas que uno quiera y volver al esquema anterior cuando haya oportunidad.
14. Si alguien necesita seguridad y estabilidad, lo puede tener en un empleo de medio tiempo.
15. Uno de los participantes era policía pero mencionó que gana mucho más a través de la plataforma que utiliza.
16. La flexibilidad permite aprovechar más la vida familiar y de pareja.

17. Se cuenta el caso de que en Cabify se garantizaba un cierto monto mínimo por conectarse un número de horas en ciertas zonas, pero era estresante estar asegurándose de estar cumpliendo con ese mínimo.
18. Gusta más un esquema en el que los beneficios vayan de acuerdo al número de viajes o entregas y la actividad en la plataforma.
19. Un estudiante para ganar más se puede conectar más horas o en horarios como fin de semana en la noche, cuando se gasta menos en gasolina y se gana más por viaje.
20. Para algunos, trabajar sin poder escoger la dirección de los viajes que les llegan causa ansiedad por no saber hacia dónde se dirigen.
21. Se comentó el caso de un socio que no pudo volver a encontrar un empleo convencional, que no alcanzaba la edad de jubilación pero que tiene una edad a la que las empresas ya no están contratando. Su esposa ha estado combatiendo cáncer de mama, y gracias al esquema flexible y a lo bajo de las barreras de entrada para trabajar en las plataformas pudo pagar sus tratamientos y sostener a la familia.
22. La flexibilidad permite estudiar, tener una carrera y dedicarle el tiempo necesario a la familia.
23. Alguien comentó que vive con su hijo y que mientras trabajó en una gerencia bancaria con horarios excesivos no podía atender a su hijo y mucho menos cuidarlo cuando estaba enfermo, sin embargo, todo cambió con el trabajo en plataformas.
24. Hay quien opinó que la flexibilidad es más valiosa que la estabilidad.
25. Gracias a la flexibilidad socios y socias han podido terminar sus estudios, a veces hacen una carrera, su servicio social y hasta posgrados.
26. Hay quien tiene un negocio y complementa sus ingresos trabajando en plataformas. En algunos casos aprovechan el negocio para afiliarse al IMSS y los gastos de manutención los obtienen de las plataformas.
27. Entre quienes han sido empleados en empresas tradicionales hay un sentimiento de libertad y disfrutan aspectos de la vida que antes no podían por la rigidez de los horarios, aunque les preocupa la falta de protección social.
28. Son frecuentes los casos en los que la flexibilidad les permite obtener ingresos superiores a los que obtendrían en otros trabajos tradicionales, al tiempo que les permite atender y apoyar a familiares enfermos o con diversas discapacidades.

29. Suelen mencionar que se sienten bien pagados y valoran sobre todo la flexibilidad para escoger zonas y horarios de trabajo, lo cual cobra importancia cuando de seguridad se trata.
30. Aunque el tema de la flexibilidad es repetitivo, el punto es que se traduce en calidad de vida y permite que las y los socios puedan desarrollarse en aspectos que antes les eran impensables.
31. La flexibilidad también les ayuda a tener menos estrés y a mejorar su rendimiento.
32. Se quejan de que en empleos convencionales en otras empresas las condiciones laborales pueden ser precarias y no cumplen con las obligaciones de ley. Una persona relató que al haber trabajado en un call center en una ocasión llegó con retraso por una descompostura de su coche y le descontaron el día.
33. Varias veces se escuchó decir que lo que más valoran es la libertad de elegir, de escoger.
34. Eligen cuántos días y cuántas horas trabajar, en dónde sí y en dónde no, cuánto tiempo dedicar al descanso, al entretenimiento o a actividades familiares, si ponen o mantienen un negocio familiar, si estudian o si realizan otras actividades de crecimiento personal, si trabajan cuando está lloviendo o si prefieren no correr ese tipo de riesgos, si pueden pagar un seguro y cuál contratar.
35. Las socias coinciden en que la protección social es importante pero no a costa de la flexibilidad que les ofrece tantas ventajas.
36. La flexibilidad permite a algunas parejas que trabajen los dos y poder pagar apoyos para el cuidado de los hijos.
37. Para las socias, la flexibilidad es indispensable. Si la pierden, no seguirían trabajando en las plataformas.

## Sobre la protección social

En las mesas se expresó interés en tener mejor cobertura médica y algunos tipos de prestaciones, en particular entre repartidores en moto que están más expuestos a accidentes. Sin embargo, se vio una clara preferencia por modelos que lo permitan sin sacrificar la flexibilidad ni la autogestión. Por ejemplo, muchos conductores que han tenido acceso al IMSS en otros trabajos están decepcionados con el servicio y piensan que es preferible un seguro privado opcional.

A muchos socios también les gusta que en las plataformas en vez de tener prestaciones como parte de una remuneración total, perciben un ingreso más alto que ellos pueden decidir ahorrar, invertir en un seguro médico o de

desempleo, etc. Aunque muchos de las y los socios parecen estar contentos con la protección que les ofrece el esquema actual en caso de incapacidad temporal o emergencias personales, todavía se sienten vulnerables en casos catastróficos, por ejemplo en caso de gastos médicos mayores, incapacidad permanente o muerte.

1. Algunas de las socias y socios expresaron estar de acuerdo con que las plataformas hiciera alguna retención para ampliar las opciones de seguros o para tener mayores coberturas.
2. Se observó una preferencia generalizada por los servicios médicos privados.
3. Hubo historias buenas y malas con relación a la atención brindada por el IMSS, si bien las opiniones coinciden en que la atención mejora únicamente en los casos de enfermedades o accidentes graves y que en el día a día tener o no la protección del IMSS no hace diferencia, pues de cualquier forma hay que pagar los medicamentos y la atención no es oportuna.
4. Los relatos se suceden entre buenas y muy malas experiencias con el IMSS, cuentan de un familiar que sí fue atendido porque llegó desangrándose y de otro caso urgente de tumores cerebrales que no recibió atención en el IMSS y tuvieron que llevarlo a un servicio privado.
5. Una queja común es la escasez de medicamentos en los servicios de seguridad social.
6. Se sugiere explorar formas de ofrecer mejor protección social sin la obligación de ser empleados.
7. Las repartidoras y repartidores tienen el inconveniente de ser considerados como sujetos de alto riesgo pues están más expuestas y expuestos a sufrir accidentes, lo cual implica que las pólizas de accidentes sean más caras.
8. Hay quien cotizó en el IMSS durante 18 años y nunca acudió a atenderse porque siempre prefirió servicios privados. Tampoco usó el Infonavit y sin embargo ahora está comprando una casa con un crédito hipotecario.
9. Un socio platicó que estuvo enfermo más de un mes y pudo regresar a trabajar sin problemas a la plataforma que utiliza. Durante ese periodo pudo aprovechar el seguro de desempleo gracias a una alianza de la plataforma.
10. También hubo menciones sobre lo bueno que sería poder pensionarse.
11. Se comentó que algunos de los descuentos ofrecidos por las plataformas a las socias y socios no son atractivos y son muy difíciles de aprovechar, como los de programas de idiomas, gimnasios y otros.

12. Entre los beneficios que son considerados mucho más atractivos mencionaron el financiamiento para cambiar de auto y descuentos en refacciones y talleres para autos, motos y bicicletas.
13. Un socio habló sobre lo importante que sería un modelo que permitiera trabajar a personas neurodiversas, por ejemplo personas en el espectro de autismo, para que tengan oportunidades únicas en el mercado de trabajo.
14. Otro socio platicó que en su experiencia de muchos años como trailerero el IMSS nunca le resultó útil, pues al final tenía que pagar atención médica de su bolsillo.
15. Un tema frecuente también es el de la preocupación por sufrir un accidente durante sus desplazamientos y no tener un seguro de incapacidad.
16. Se comentó sobre la posibilidad de llegar a un esquema que ofrezca beneficios dependiendo de las horas trabajadas.
17. Uno de los socios con un negocio propio que tuvo que cerrar por la pandemia tuvo un accidente fuerte y en lo que se recuperaba se terminó todos sus ahorros. Tiene la preocupación de que le falte cobertura médica en este tipo de actividad.
18. Hay quienes tienen la impresión de que los que buscan regular están hablando desde el privilegio porque tienen seguros privados.
19. Una de las buenas experiencias relatadas es la de alguien que se accidentó y necesitó dos cirugías. El seguro social lo atendió muy bien y tuvo apoyo económico de su negocio familiar. Pero reconoce que es difícil navegar por la burocracia del IMSS y tuvo que pedirle ayuda a su contador.
20. Otro tema motivo de preocupación es el de las pensiones. Hay quienes prefieren pagar el seguro social no tanto por la cobertura médica sino para tener una pensión.
21. Entre las experiencias desafortunadas con el IMSS se repite la de la mala atención y la escasez de medicamentos.
22. Cuando se tiene seguro también sucede que es de baja cobertura. Un ejemplo es de un familiar de uno de los socios que estaba cubierto por 100,000 pesos y sólo le alcanzó para una cirugía, la segunda la tuvo que pagar su familia.
23. Se quejan también de la pesadilla de navegar por la burocracia de los seguros y de la falta de apoyo de las plataformas. Una socia cubierta por Axa se accidentó, llegó a urgencias y se tardaron más de un mes en aprobar la cirugía.

24. Mencionaron que algunas plataformas ofrecen consultas gratis o accesibles, lo cual es muy bien recibido.
25. Entre los beneficios faltantes está el de un seguro por fallecimiento para proteger a los dependientes económicos.
26. Una alternativa mencionada es la del Hospital General en la CDMX. Uno de los socios cuenta que resultó muy fácil y barato sacar un carnet, tener consulta ahí y también recibir medicinas. Pero que si tuviera IMSS, le quitarían el carnet del Hospital General.

## Sobre los riesgos de accidentes y asaltos

Al igual que otros choferes, repartidores, y personas que trabajan transitando en la calle, las socias y socios están expuestos a accidentes, asaltos, y acoso, en particular para las mujeres socias. En las mesas surgieron varios temas que tienen que ver con estos puntos. Se expresó que la atención a estos temas debería tener mayor prioridad que la de regulación laboral.

Es decir, la mayoría de las y los participantes no buscan que se cambie el modelo de trabajo, pero sí les interesa que mejoren sus condiciones. Por ejemplo, mejorando la cobertura médica, combatiendo el maltrato y discriminación que reciben por parte de la policía, los

**negocios, restaurantes y centros comerciales donde recogen pedidos, y otros usuarios de las plataformas.**

1. Es una de las preocupaciones latentes en todos los casos.
2. No todos los participantes estaban enterados de la cobertura de accidentes ofrecida por las plataformas.
3. Alguien platicó de haber sufrido un accidente, que tuvo que meter el carro al taller, dejó trabajar varios días y no tuvo ningún bono ni apoyo por parte de la empresa. Sin embargo, reconoció que después pudo regresar a trabajar sin problema.
4. Uno de los participantes contó que mientras trabajaba lo asaltaron, y le faltó apoyo de la empresa en la que trabaja.
5. Comentaron que están conscientes de los riesgos que corren todos los días, por lo que es muy importante tener un seguro con buena cobertura.
6. Algunos estarían de acuerdo en que las plataformas obligaran y apoyara a sus socios a contratar un seguro de gastos médicos mayores.
7. Se quejaron de un grupo de socios que opera en la central de abastos y que no deja entrar a los que no forman parte.
8. Varias socias compartieron sobre los riesgos que sienten al trabajar,

especialmente como repartidoras. Aunque varias de las plataformas cuentan con protocolos para acoso, les gustaría que los esquemas de trabajo contemplaran otras medidas. Por ejemplo, la posibilidad de trabajar en pareja o con límites para no tener que pasar por ciertas zonas peligrosas.

9. Una socia platicó que antes trabajaba sola, pero ahora si es tarde prefiere trabajar con su esposo. Cuenta también que como los clientes pueden ver su ubicación en vivo, una vez se percató de que la empezaron a seguir, y cuando llegó al lugar de entrega, se trataba de un terreno baldío. Iba sola, se siguió de largo y reportó la situación. Cancelaron el pedido, pero fue el único apoyo recibido.
10. Otra socia comentó que para ella es importante trabajar acompañada de su para estar más segura. Pero que ha vivido agresión de otros socios reclamándole de estar trabajando con su esposo porque las políticas no lo permitían.
11. También relató otro incidente en el que la empezaron a seguir dos tipos sospechosos. No tuvo que ver nada con el cliente pero no recibió apoyo al reportarlo y lo tuvo que resolver con la ayuda de su esposo y de una señora que la dejó meterse a su garage.

## Sobre la transparencia y la comunicación con las plataformas

Aunque no están obligados por ley, las plataformas ofrecen ciertas prestaciones a los socios que trabajan en ellas. Por ejemplo, Uber ofrece la contratación de un seguro de desempleo en caso de incapacidad, apoyo en caso de accidente, y facilita la contratación de seguros a través de terceros. Sin embargo, muchas personas en las reuniones expresaron que les gustaría que fuera más fácil conocer de estas prestaciones para poder aprovecharlas.

1. Hay una preocupación general por las desconexiones de la plataforma sin dar mayores explicaciones, pues se percibe como un despido injustificado.
2. Comentan que a veces les falta apoyo ante clientes abusivos, por ejemplo los que dicen que llegó mal el pedido.
3. Sugieren tener más mesas y la posibilidad de traer sugerencias y quejas.
4. Se quejan de la falta de información de parte de la plataforma, por ejemplo, varias personas dijeron que no sabían del seguro que pueden pagar por incapacidad y que cuando han tenido

percances no saben a quién hablar o cómo funciona el proceso.

5. Piden que la información sea más accesible y que haya un repositorio permanente, que no sean sólo mensajes que desaparecen. Sugieren, por ejemplo, que Uber suba videos amenos dando la información oficial.
6. Hace falta información y capacitación. Se asume que las y los socios saben usar muy bien el APP, pero por ejemplo hay personas mayores a las que les cuesta trabajo cuando justamente ese es el tipo de personas a las que les puede servir mucho el empleo flexible.
7. Hace falta educación e información para el usuario. Por ejemplo, para que sepa cómo calificar correctamente en situaciones en las que califica mal a los repartidores cuando el problema fue del restorán.
8. Platican que han recibido malas calificaciones que se ve que las pusieron por error. Eso baja la calificación de las y los socios y los pone en riesgo de bajar de nivel.
9. Se quejan de que por una mala calificación necesitan otras 30-100 para compensar.
10. Una socia comentó que un cliente le dijo que sí se hubiera merecido propina, pero que no le iba a dar porque era mujer. La socia reportó la situación, pero

como el cliente la calificó mal sí se vio perjudicada.

11. También platicó de una situación en la que el cliente quería que entrara a su casa y la invitó a pasar. Reportó la situación pero la afectada fue ella.
12. Una socia detectó en una ocasión que estaban haciendo una especie de fraude porque estaban llegando pedidos de varias cuentas del mismo celular y los recibían en la banqueta. Pero no pudieron hacer nada en el área de soporte porque estaban usando varias cuentas, lo cual hacía que no se viera sospechoso. En otra reunión se habló de varios repartidores a los que les habían deshabilitado las cuentas por haber caído en ese tipo de fraudes.
13. Algunas socias sienten que falta información sobre la manera en la que se les asignan pedidos a los shoppers.
14. Comentaron que en Uber hay un poco más de transparencia y atención que en otras empresas en el tema de malas calificaciones injustificadas. Pero en todas las plataformas los clientes pueden ser muy groseros y culpar a las socias y socios de incidentes de los que no son responsables.
15. Frecuentemente se topan con actitudes prepotentes de parte de personal de vigilancia o de los mismos restaurantes que los obligan a dar inicio al pedido aunque no lo hayan entregado.

16. Es necesario que la aplicación informe correctamente a los clientes sobre situaciones en las que las socias y los socios necesitan tiempo para guardar el pedido, o para estacionarse y caminar dentro de un centro comercial o para estacionarse y llegar caminando al restaurante y regresar al vehículo y guardar el pedido.

17. Las socias se quejan de que al final son ellas las que resisten toda la presión, toda la culpa, las malas calificaciones y la responsabilidad de alguna falla con los pedidos. Igualmente se quejan de maltrato de parte de los guardias de seguridad, de los cajeros, los restaurantes, los policías y de los clientes. Alguien expresó que ya no trabaja en Polanco porque recibía mucho maltrato, los locales no lo dejaban usar el baño, etc.

18. Sugieren la implementación de un esquema en el que las y los socios puedan calificar a los restaurantes, a las tiendas y a los clientes.

19. Cuentan las socias de varias experiencias en las que se les ha dificultado entregar el pedido porque llevan cosas muy pesadas, o les impiden el paso, o es difícil subir y llevar todo el pedido hasta el departamento, y en todos los casos las mal calificadas son ellas.

20. En una ocasión estaba lloviendo muy fuerte y la socia puso por error que ya se

había entregado el pedido cuando apenas iba en camino. Lo entregó bien pero la clienta se aprovechó del error para decir que no lo había entregado.

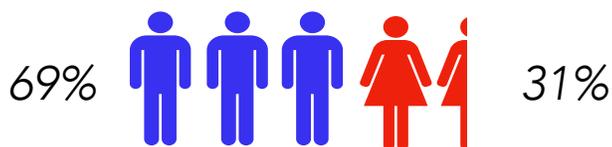
# 5. Resultados de la encuesta

## 5.2 Respuestas y análisis

Como se explicó anteriormente, la encuesta aplicada a las y los participantes en los grupos focales de las ciudades de México, Guadalajara y Monterrey es útil para conocer algunos datos sociodemográficos y ciertas opiniones que los participantes tienen sobre diferentes aspectos relacionados con el trabajo que realizan con las plataformas. La encuesta no es estadísticamente representativa de las poblaciones a las que pertenecen los participantes.

Las respuestas a preguntas abiertas se muestran con nubes de densidad de palabras, para resaltar las palabras con mayor número de apariciones en cada respuesta. Los estudios de grupos focales arrojan información cualitativa valiosa porque se relaciona con un contexto que deja menos lugar a la ambivalencia, por lo que las nubes de palabras permiten reflejar los puntos de vista de los entrevistados de una manera gráfica y significativa.

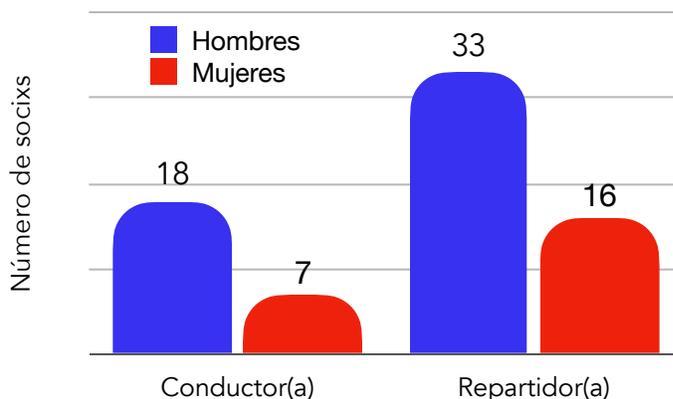
### Perfil demográfico de las socias y socios



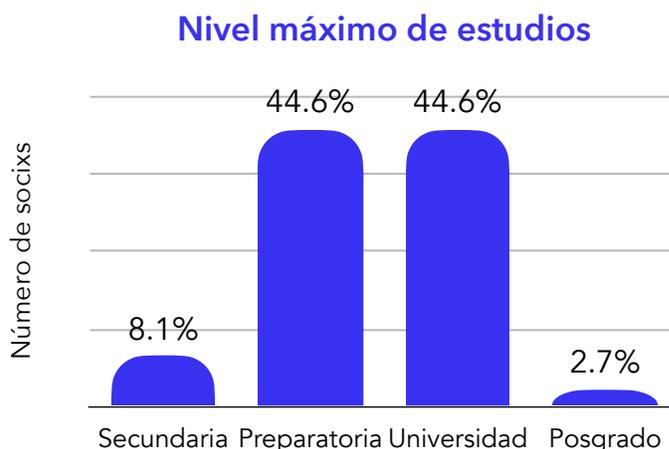
La encuesta fue contestada por las 75 personas que participaron en los grupos de enfoque. Ese total se distribuyó de la siguiente manera: 11 que trabajan en Guadalajara, 12 que trabajan en Monterrey y

52 que lo hacen en la Ciudad de México. El 31% del total fue de mujeres y el 69% de hombres, y en cuanto al tipo de actividad el 67% fue de socias y socios repartidores y el 33% correspondió a conductoras y conductores.

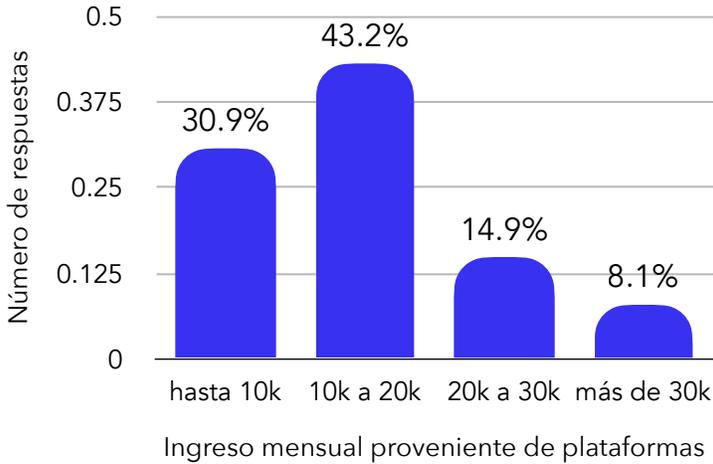
La distribución en cuanto al nivel máximo de estudios confirma de varias maneras las ventajas de la flexibilidad que ofrece el trabajo con las plataformas digitales.



El hecho de que personas con muy diferentes niveles de estudio escojan libremente el mismo trabajo y realicen el mismo tipo de tareas significa, por ejemplo, que todas están aprovechando una oportunidad laboral que las saca del desempleo o del trabajo no remunerado.



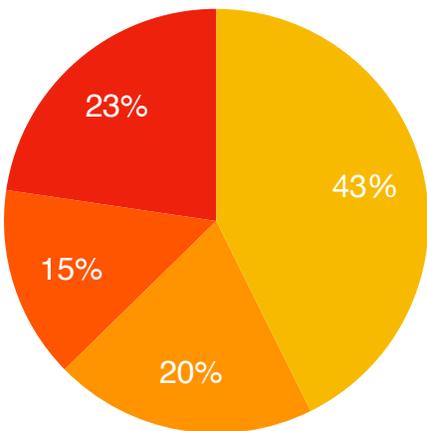
## ¿Cuál es tu ingreso mensual promedio proveniente de plataformas?



En este caso el 53% de las personas tiene la secundaria o preparatoria y un 47% tiene estudios universitarios o de posgrado.

El nivel máximo de estudios se concentra en preparatoria y universidad, con muy pocos participantes que tienen secundaria y posgrado. Ninguno de los participantes universitarios o con posgrado mencionó alguna sensación de desaliento o frustración por estar haciendo este tipo de trabajos, al contrario, se mostraron agradecidos por la

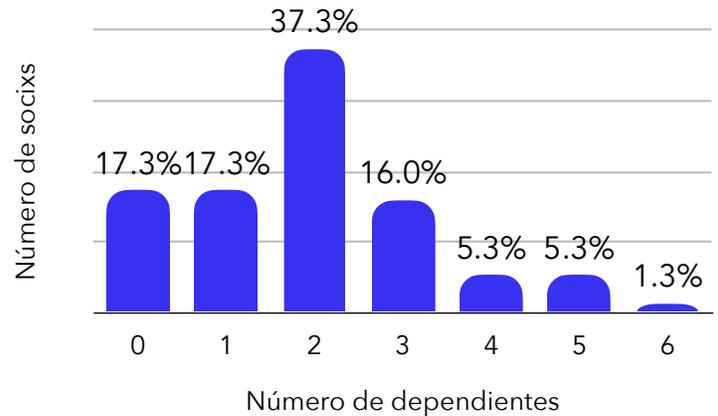
## Estado civil



- Casadx
- Vivo con una pareja
- Vivo solx o con compañerxs
- Vivo con papás o familia

oportunidad de contar con una oportunidad laboral que pueden combinar con otras actividades familiares o profesionales y que además les permite obtener ingresos de un nivel medio gerencial.

## ¿Cuántas personas dependen de ti económicamente?



Otras razones para ver positivamente esta variabilidad de los niveles máximos de estudio tiene que ver, por ejemplo, con el caso de las mujeres. Ante el hecho incontrovertible de que las mujeres, particularmente en los estratos socioeconómicos bajos, tienen menos oportunidades para avanzar en sus estudios, este tipo de trabajos les ofrece oportunidades que nunca encontrarían en otras empresas. Por un lado, les permite contratarse sin tener que contar con muchos de los requisitos exigidos por la cultura laboral tradicional (como grados de estudios y certificaciones laborales) y por el otro les permite obtener mayores ingresos que los que ganarían en el tipo de empleos a los que sí pueden aspirar en la economía no digital.

## Sobre el uso que le dan a las plataformas

En esta sección se utilizan nubes de palabras para mostrar gráficamente la gama de respuestas obtenidas.

En un caso como este, en el que las muestras son pequeñas y no califican para tener representatividad estadística, las nubes de palabras son un recurso valioso para reflejar el contenido de las respuestas y la intensidad de las opiniones alrededor de conceptos clave.

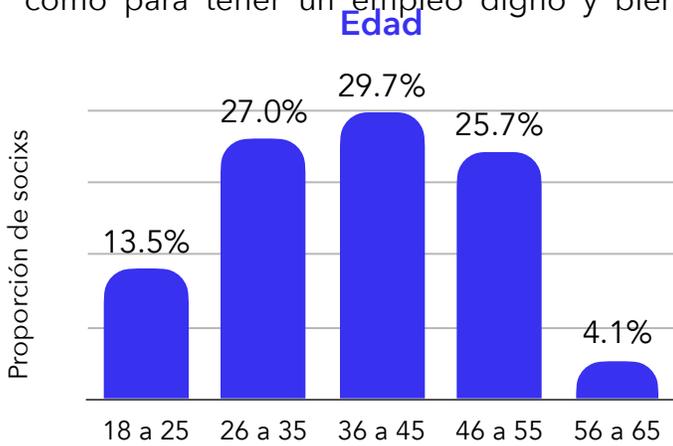
Ante la pregunta de por qué decidieron utilizar las plataformas digitales como fuente de ingresos, los participantes usaron más veces la palabra ingresos acompañada por más o mejores, y la palabra flexibilidad. El sentido de las respuestas queda muy claro, pues escogieron este trabajo por la flexibilidad que ofrece y para aumentar sus ingresos.

### ¿Por qué decidiste utilizar las plataformas digitales como una fuente de ingresos?



La mayoría de los participantes en los grupos focales tienen varios años de experiencia en el uso de estas plataformas, lo cual es bueno porque han vivido todo tipo de experiencias que enriquecen la conversación. La mayoría las ha usado entre 2 y 4 años y hay quienes son como socios fundadores porque llevan más de 6 años haciéndolo.

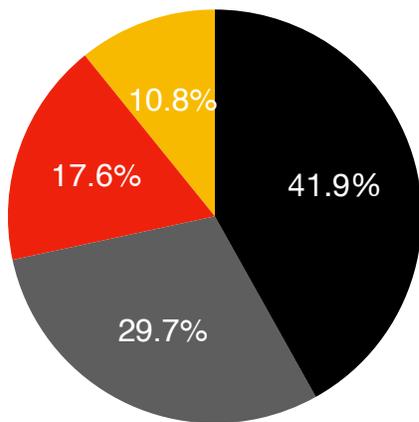
Las edades de las socias y socios participantes se concentran entre los 26 y los 55 años. En ese rango entran las edades para las cuales muchas empresas empiezan a poner restricciones fuertes para contratar, acordes con una cultura laboral tradicional, rígida y reacia a muchos de los cambios que estamos observando. El trabajo con las plataformas es una oportunidad que las personas en ese rango están aprovechando. Y todavía más, en lo que se refiere al rango de mayor edad, los beneficios son muy evidentes: ante la imposibilidad de contratarse con otras empresas, las personas mayores tienen una oportunidad de oro para mantenerse activos física y mentalmente, así como para tener un empleo digno y bien



remunerado.

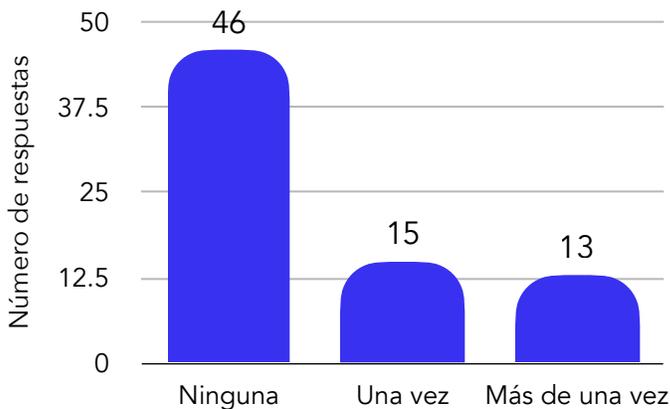
Los efectos positivos de contar con empleos bien remunerados se manifiestan de muchas maneras. La disminución del estrés que causa el no contar con ingresos propios mejora la salud mental y emocional de las y los socios y de sus familias y dependientes económicos, los cuales se benefician de un mejor nivel de vida.

## ¿Qué tipo de socia o socio eres? (escoge todas las que se apliquen)



- Repartidor(a) Uber
- Conductor(a) Uber
- Socix Cornershop
- Escogió más de uno

## ¿Cuántas veces te has cambiado de plataforma?

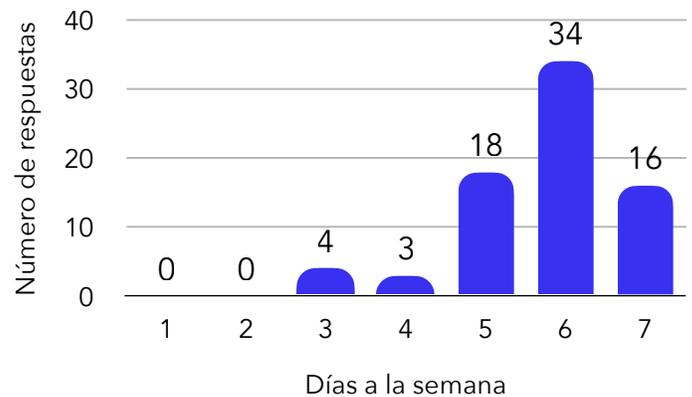


En cuanto al número de días que las y los socios se conectan a la semana la mayoría se conecta 6 días y le siguen los que se conectan 5 y 7 días, y en cuanto al número de horas conectadas al día la mayoría se conecta más de 8 horas al día, lo cual significa que en términos de tiempo este trabajo puede ser

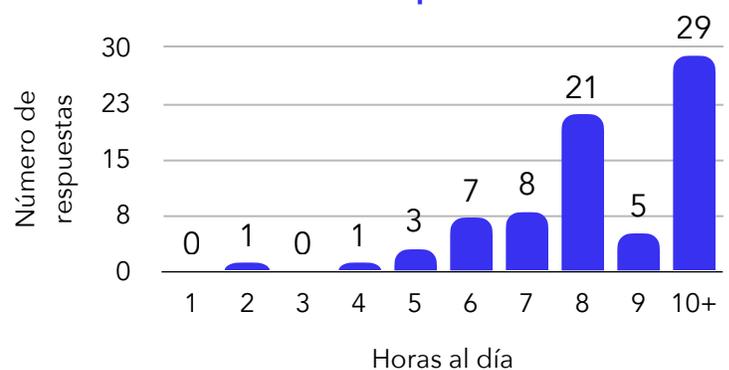
equivalente a un trabajo en una empresa tradicional, pero con la gran diferencia de que en este caso las y los socios son dueños de su tiempo y toman sus propias decisiones.

Una lectura inmediata es que se conectan más días y más horas para mejorar sus ingresos, pero una segunda lectura resalta la importancia de la flexibilidad. Por ejemplo, al no tener que permanecer presencialmente en un trabajo a lo largo de un horario fijo, las

## En promedio, ¿cuántos días a la semana trabajas en plataformas?



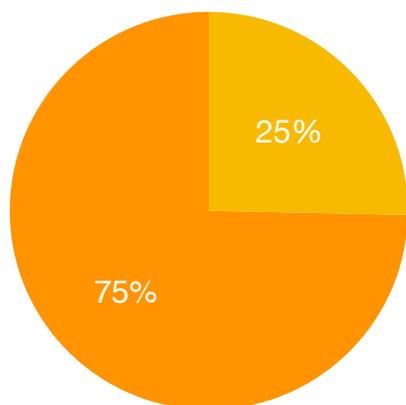
## En un día promedio, ¿cuántas horas estás conectado a la plataforma?



socias y socios pueden conectarse y desconectarse las veces que lo deseen a lo largo del día, los días que ellas y ellos escojan, para intercalar el trabajo con otras actividades. Eso les permite sumar días y horas de conexión al mismo tiempo que

atienden a sus familias u otras actividades profesionales o de negocios.

### Cuando decidiste empezar a utilizar las plataformas como fuente de ingresos, lo pensaste para:



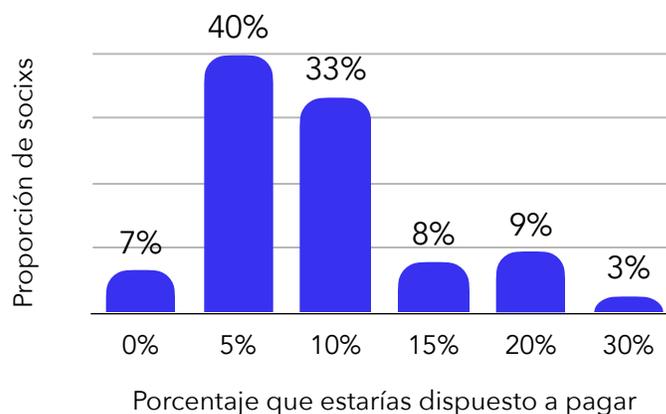
- trabajar unos meses
- trabajar al menos un año

Si bien la flexibilidad es algo que facilita la entrada a trabajos temporales en períodos de desempleo, la mayoría de las y los participantes en estos grupos tomaron la decisión de empezar con las plataformas buscando un trabajo permanente. Ello puede tener varias explicaciones porque hay casos muy diferentes. Por ejemplo, hay casos en los que las y los socios encontraron por primera vez una oportunidad laboral que les permitió sortear las múltiples restricciones impuestas por la cultura laboral tradicional, pero en otros en los que las socias y los socios no estaban desempleados, se debe a la percepción de que las cosas están cambiando y a que la economía digital ofrece nuevas e interesantes oportunidades.

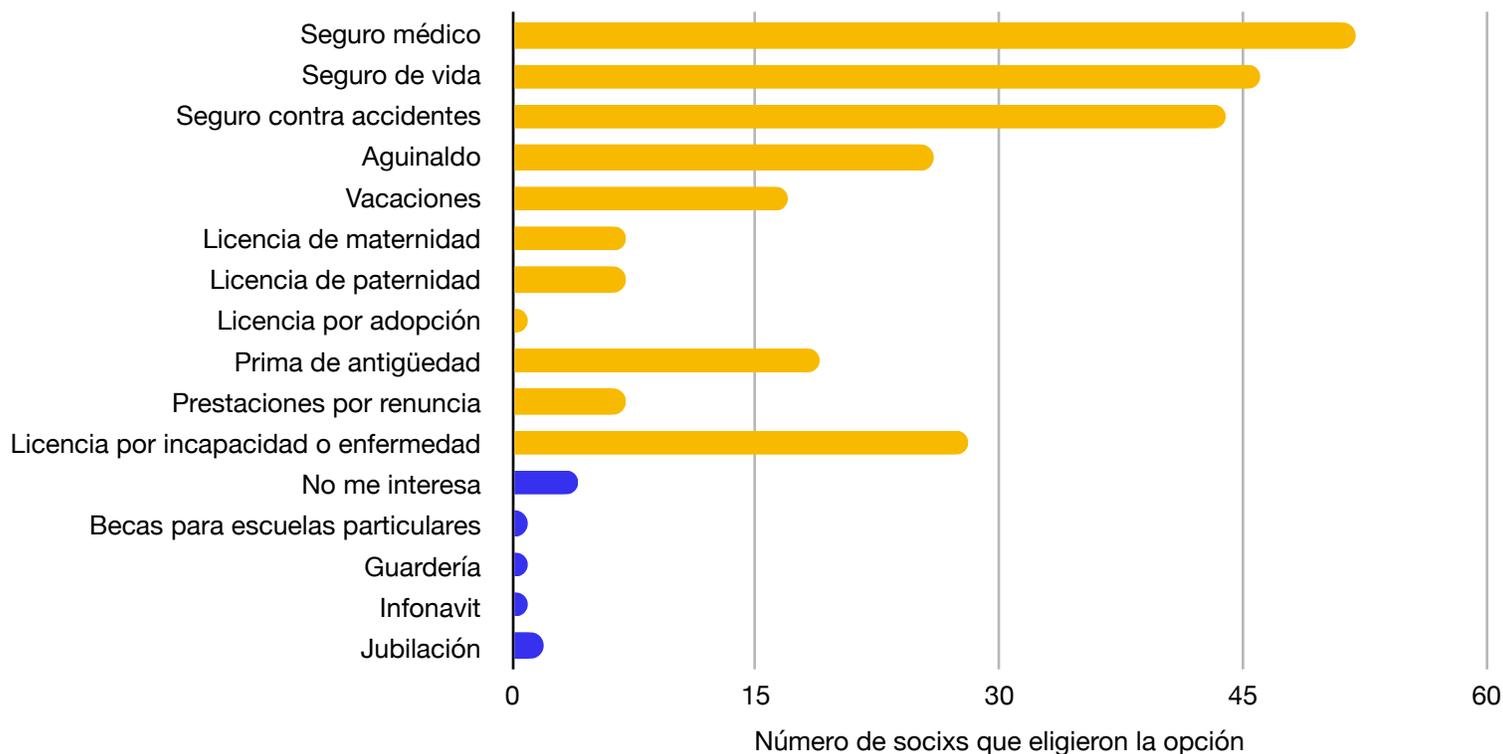
## Sobre la protección social

Queda claro que el tema de la protección social es una preocupación constante entre las socias y los socios de las plataformas digitales, pero no lo entienden como una deuda de las plataformas hacia ellas y ellos, sino como un derecho que debe ganarse asumiendo un costo y ciertas obligaciones.

### ¿Qué porcentaje de tus ingresos mensuales estarías dispuestx a pagar para obtener esos beneficios?



## Si tuvieras que contribuir con una parte del costo para estar cubierto por la seguridad social, ¿Qué beneficios te interesaría más obtener a cambio?

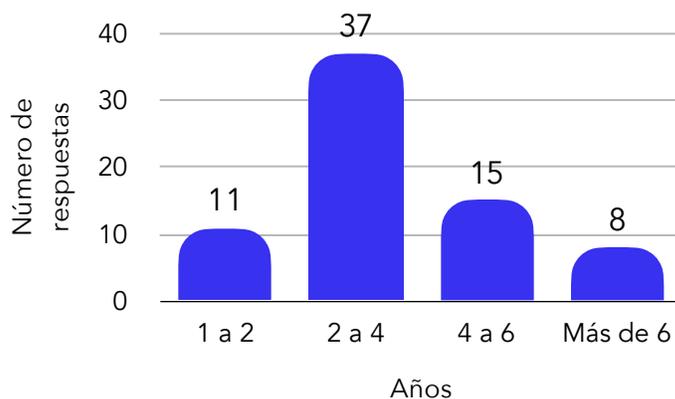


## Sobre las expectativas del trabajo con plataformas

En las respuestas relacionadas con el tema de las expectativas que las socias y socios tienen sobre el trabajo con las plataformas, predominan las referencias a la flexibilidad.

El tema de la flexibilidad resurge como un elemento fundamental de las nuevas actividades laborales. Se menciona insistentemente, como una condición necesaria para generar las oportunidades de trabajo asociadas a la nueva economía digital.

## ¿Cuántos años llevas utilizando las plataformas?









## 5.2 Relaciones cruzadas entre perfiles y respuestas

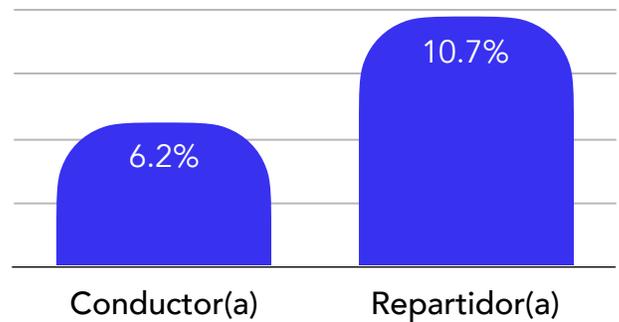
El análisis de ciertas relaciones cruzadas entre los perfiles identificados en la encuesta y las respuestas asociadas a cada uno de ellos, permite obtener información útil para encontrar ventanas de oportunidad de mejora en los mercados laborales asociados a las plataformas digitales.

En este proyecto en particular el número de relaciones cruzadas obtenibles es muy pequeño porque las muestras de los perfiles de los participantes por ciudad son también muy pequeñas. No obstante, la información obtenida da algo de luz sobre aspectos como las brechas de género y diferencias entre las ciudades consideradas.

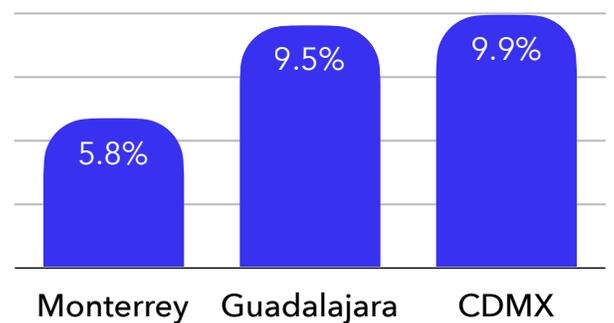
En cuanto al porcentaje de los ingresos por hora que estarían dispuestas o dispuestos a pagar para obtener los beneficios que indicaron en la encuesta, resaltan dos datos: las y los participantes de Monterrey son los que menos están dispuestos a dar, y las y los repartidores en general están dispuestos a dar casi el doble que las y los conductores.

Porcentaje de ingresos que estarían dispuestas y dispuestos a pagar para contar con una cobertura suficiente de seguridad social

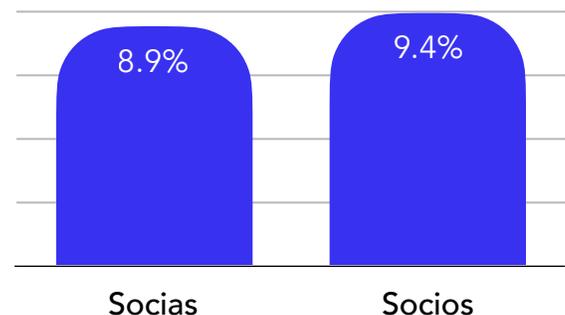
Respuestas por tipo de socix



Respuestas por ciudad



Respuestas por género



## 6. Conclusiones

La definición del esquema regulatorio que finalmente se aplique al trabajo que hacen las y los repartidores y conductores mediante las plataformas digitales, tendrá implicaciones y efectos sistémicos que trascienden los entornos de las actividades directamente relacionadas con esas plataformas. Su diseño y las modificaciones legales y reglamentarias que requiera su implementación definirán el futuro de las relaciones laborales en el ecosistema digital, lo cual puede crear las condiciones para eficientar los mercados laborales y dinamizar la economía del país, o puede crear y adicionar barreras y rigideces que eliminen oportunidades de trabajo digno y remunerado para un enorme ejército de reserva ávido de trabajar y de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Como se ha mencionado en el cuerpo de este documento, ese ejército está formado por una gran variedad de casos y perfiles: las mujeres en general, que suelen enfrentar todo tipo de barreras para conseguir trabajo digno y remunerado, y las que nunca han encontrado oportunidades de trabajo remunerado porque tienen que responsabilizarse de la gestión de un hogar y del cuidado de los hijos y de familiares enfermos; jóvenes estudiantes que necesitan trabajar para pagar sus estudios; profesionistas que a pesar de tener un diploma o un título luchan por encontrar un empleo estable; personas mayores que ninguna empresa tradicional quiere contratar con base en criterios de discriminación por edad; mujeres y hombres que han sufrido algún accidente o cuyo expediente médico presenta algún detalle que impide que sean contratados a pesar de reunir todas las condiciones para desempeñar un trabajo normal; migrantes, extranjeros, personas con capacidad laboral reducida, con bajo nivel educativo y desempleados en general, que necesitan y pueden trabajar pero que las rigideces de la cultura laboral tradicional se los impide de muchas maneras.

En las conversaciones tenidas dentro de los grupos focales y en las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada para este reporte, surge reiteradamente el tema de la flexibilidad como un elemento central del debate sobre la forma de regular las actividades de la nueva economía digital. Lo mismo sucede en encuestas y estudios que se han hecho en muchos países, en los que la flexibilidad se revela como un factor que elimina muchas de las ineficiencias tradicionales de la economía laboral y mejora la salud emocional de muchos de los actores.

Pero también queda de manifiesto que conjuntamente con la flexibilidad, hay que procurar una mejoría de los sistemas de protección social. El tema es complejo y su solución exige un debate informado y sin apresuramientos que permita escuchar y atender a todas las voces involucradas. Esta mancuerna formada por la flexibilidad y la protección social exige una calibración cuidadosa y flexible a su vez para que los beneficios sean mayores a los costos generados por su regulación.

El contexto en el que se inscribe el tema de este reporte es el de la transformación digital, un proceso en marcha e imparable que seguirá ofreciendo numerosas oportunidades de empleo y mejoras a la calidad de vida en aquellas economías que sepan aprovecharlo. Pero para lograrlo, hay que continuar con las labores de persuasión y convencimiento para que los actores que tienen las decisiones críticas en sus manos no se anclen al pasado y puedan ver con mayor claridad hacia el futuro.

# Bibliografía

“Conectamex: La Plataforma para la Transformación Digital de México”, documento elaborado por el Centro-i para la Sociedad del Futuro, noviembre de 2022. <https://centroi.org/conectamex/>

Towards Common Principles of Flexicurity: More and better jobs through flexibility and more security, Commission for the European Communities, 2007.

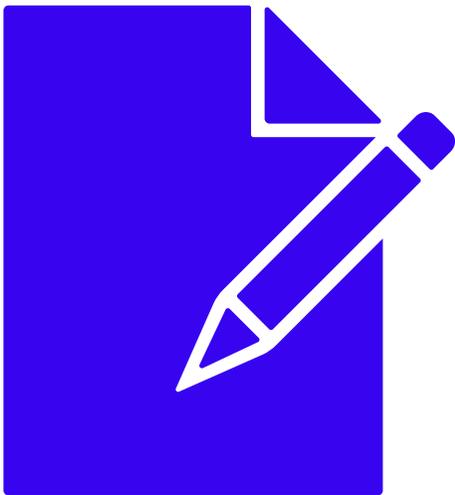
Non-standard Employment Around the World, International Organization of Labor, 2016.

Álvarez, B., & Miles-Touya, D. (2016). Time allocation and women’s life satisfaction: Evidence from Spain. *Social Indicators Research*, 129(3), 1207–1230.

Yu, S., & Postepska, A. (2020). Flexible jobs make parents happier: Evidence from Australia. IZA Discussion Paper No. 13700.

Tran, M. y Sokas, R., The Gig Economy and Contingent Work: An Occupational Health Assessment, *J Occup Environ Med*. 2017 Apr; 59(4): e63–e66.

# Anexos



## A. Cuestionario de la encuesta

¿Qué tipo de socia o socio eres?

(Cornershop, repartidor(a), conductor(a))

¿Por qué decidiste utilizar las plataformas digitales como una fuente de ingresos?

¿Cuántos años llevas utilizándolas?

¿Cuántas veces te has cambiado de plataforma?

¿Por qué te has cambiado de plataforma?

¿Has vivido o visto alguna situación de agresión o acoso trabajando en la plataforma?

¿Crees que estas experiencias son diferentes entre diferentes tipos de socia o socio o en diferentes plataformas? Por ejemplo, repartidoras, conductoras o socias de Cornershop.

Cuando decidiste empezar a utilizar las plataformas como fuente de ingresos, lo pensaste:

¿Qué condiciones se tendrían que cumplir para que te quedaras trabajando en la plataforma más de un año?

En promedio, ¿cuántos días a la semana trabajas en plataformas?

En un día promedio, ¿cuántas horas estás conectado a la plataforma?

¿Qué es lo que más valoras del trabajo con las plataformas digitales?

¿Qué harías si el trabajo en plataformas perdiera su componente de flexibilidad?

¿Cuáles son tus principales preocupaciones relacionadas con el trabajo en las plataformas digitales?

¿Crees que para atender esas preocupaciones se requiere formar sindicatos o crees que puede haber mejores caminos?
Si crees que hay otros caminos ¿cuáles podrían ser?
¿Ha habido cambios importantes en tu vida desde que trabajas con las plataformas?
En caso de haber tenido cambios, ¿cómo cuáles serían?
¿Sientes que tu trabajo ha tenido un impacto en tu comunidad, de qué forma?
¿Tus ingresos mejoraron con respecto a tus trabajos anteriores?
¿Qué has escuchado sobre la intención de regular el trabajo que haces con las plataformas?
Si tú crees que es necesaria una regulación ¿qué te gustaría que se regulara y cómo?
¿Cuál es tu ingreso mensual promedio proveniente de plataformas?
Si tuvieras que contribuir con una parte del costo para estar cubierto por la seguridad social, ¿Qué beneficios te interesaría más obtener a cambio?
¿Qué porcentaje de tus ingresos mensuales estarías dispuesto a pagar para obtener esos beneficios?
Edad
Sexo
Nivel máximo de estudios
Estado civil
¿Cuántas personas dependen de ti económicamente?

## B. Compendio de frases expresadas por los participantes en las sesiones

Frases tomadas de las notas hechas durante las mesas de discusión. En algunos casos la redacción se modificó para mejorar la claridad, pero conservando las ideas originales expresadas.



### Cobertura de seguro social o seguros privados

- En un empleo tradicional en realidad ya estás pagando los beneficios que te dan. Como vacaciones, aguinaldo, etc. Son parte de una compensación total pero que no te dan en forma de salario. Uber te puede dar algo similar pero en forma de ingresos que tu eliges cómo administrar, si contratar seguros, etc.
- Si van a descontar algo o regular algo, preferiría un seguro médico privado y opcional
- Para mí sí sería buenísimo tener acceso a un seguro social y poderme pensionar.
- Yo si necesito una consulta o mi hijo se ha lastimado hemos preferido usar atención privada. Siento que las agencias que quieren regular tienen otros motivos. Para mi la flexibilidad es más valiosa que la estabilidad, y es lo más importante. Si se empezara a regular tendría que encontrar otra alternativa.
- Sobre el seguro social, sí ha hay cosas que valoro, cirugías que jamás habríamos podido pagar independientemente. Está padre la flexibilidad, pero yo estaría dispuesto a pagar a Uber o a un tercero para tener la seguridad de un seguro médico.





## El modelo flexible de trabajo independiente

- Cuando elijo dejar de trabajar me desconecto por completo, no tengo que estar pensando en pendientes ni contestando correos. Como a la hora que me da hambre, duermo a la hora que me da sueño. Trabajo para vivir, no vivo para trabajar. Y estoy disfrutando algo que no había tenido en mucho tiempo. Fui al festival de una sobrina, y pensé "de qué me había perdido todos estos años." En los años que he estado en Uber me han llegado 7 ofertas de trabajo y no acepté ninguna.
- Opciones sí tenemos. Yo trabajaba en un call center, pero me descontaban días, me imponían metas excesivas, terminaba trabajando las mismas horas que ahora trabajo en la plataforma. Tenemos la opción de ese tipo de empleo, pero no lo elegimos. Y con los ingresos que tengo sí me alcanza para tener un seguro si lo decido.
- Yo los 5 años que llevo no los he trabajado fijos. Cuando me ofrecieron un trabajo que sí quise tomar, después pude regresar a la plataforma sin problema. Sé que puedo regresar en cualquier momento.
- La flexibilidad también nos ayuda a algunos a estudiar, tener una carrera, o a poder sostener nuevos modelos de organización familiar, donde los dos padres tienen que contribuir a trabajo del hogar y cuidado de los niños.
- Gracias a este trabajo pude terminar una carrera y ahora estoy en una maestría. El trabajo no está fácil, es mucho estrés... nosotros no tenemos la facilidad de pensionarnos, y sabemos que en cualquier momento nos podemos lesionar y perder la posibilidad de trabajar incluso en plataformas. Esa inseguridad siempre está presente. Pero sí valoro mucho el ingreso adicional. Soy productor audiovisual y tengo algunos clientes, pero no lo suficiente para salirme de la plataforma.
- La flexibilidad, la verdad es que se traduce en calidad de vida. Me ha permitido desarrollarme en áreas personales en las que no pensaba poder hacerlo.





## Ingresos y beneficios

- Los ingresos promedio que se obtienen son muy por encima de donde está el salario, sólo a un nivel medio gerencial ya estarías en esas posibilidades.
- Es cierto que tenemos menos prestaciones que en un empleo tradicional, pero también gano un ingreso que no me pagarían en ninguna empresa, aún siendo profesionalista.
- En un empleo tradicional en realidad ya estás pagando los beneficios que te dan. Como vacaciones, aguinaldo, etc. Son parte de una compensación total pero que no te dan en forma de salario. Las plataformas te pueden dar algo similar pero en forma de ingresos que tú eliges cómo administrar, si contratar seguros, si ahorrar, etc.
- Me gusta más el esquema algunas plataformas de ir subiendo de nivel de acuerdo al número de viajes y la actividad en la plataforma. Y los beneficios laborales pueden depender de ese tipo de esquema de niveles.
- Las plataformas funcionan mejor como un ingreso adicional que como un empleo de tiempo completo. Para aprovechar tiempos muertos, para compartir los trayectos al trabajo o a la escuela, etc. Casi como hacer carpool.
- Estamos en México, de la necesidad sale la creatividad y las plataformas ofrece una opción. Al final hay libertad de elegir trabajar aquí o no.





## Regulación

- La regulación está muy atrasada, nos quieren regular como taxis.
- Sé que no se puede pedir todo, pero es importante llegar a un equilibrio que satisfaga necesidades de flexibilidad y seguridad.
- Veo que las propuestas parecen solo tener fines recaudatorios.
- Si ahora se quejan de la comisión que se llevan las plataformas, podría ser peor cuando se trate de regularizar.
- En casos de accidente muchas veces el problema son que se deslindan las aseguradoras. Mejor regular mejor a las aseguradoras y no a las plataformas.
- Estamos muy condicionados a querer un empleo tradicional. Estamos aferrados a un modelo obsoleto. Y ya pagamos impuestos, sólo se ha ido regulando con propósitos recaudatorios.
- En una plataforma sí se garantizaba cierto mínimo por conectarse un número de horas en ciertas zonas. Pero para mí era estresante estar asegurándome de estar cumpliendo con ese mínimo, estar al pendiente de cuántos viajes tuve que cancelar para saber si iba a llegar a tener ese bono laboral. Prefiero el modelo flexible, sin las cuotas o ingresos mínimos.





## Retos: discriminación, inseguridad, acoso

En las mesas también se dijo mucho sobre los retos a los que se enfrentan lxs socixs al hacer su trabajo. En algunos casos expresaron que les interesa más que las autoridades y plataformas le dediquen recursos y atención a estos problemas, en vez de imponer regulación tradicional.

- Un cliente me dijo que sí me hubiera merecido propina, pero que no me la iba a dar porque era mujer. Y después me volvió a pasar una situación peor donde el cliente quería que entrara a su casa y me hizo una “invitación” inapropiada.
- Algo que me preocupa es la discriminación. En muchos centros comerciales nos ven feo, no nos dejan pasar con mochila o casco, no nos dejan usar los baños. Y es básico tener un trato digno, poder usar baños, etc. Me gustaría más apoyo para asegurarnos tener un lugar para estacionarnos, que nos dejen hacer nuestro trabajo.
- Los clientes pueden ser muy groseros, echarnos la culpa de todo. Y cuando son prepotentes los de vigilancia, o los del restorán nos obligan a dar inicio al pedido aunque no nos han entregado. Siento que falta educación para los clientes para que estén al pendiente de la aplicación, para que entiendan que a veces necesitamos tiempo para guardar el pedido, o caminar adentro de un centro comercial para llegar al restorán y regresar a nuestro vehículo y guardar el pedido. Al final a nosotras nos cae toda la presión, toda la culpa, las malas calificaciones y la responsabilidad de los pedidos. Y nos tratan mal los guardias de seguridad, los cajeros, los policías, los clientes.





- Yo ya de plano no trabajo en Polanco porque me tratan muy mal, no me dejaban usar el baño, etc.
- Debería haber más posibilidad de penalizar a los restaurantes, que nosotros podamos calificar a las tiendas y restaurantes y a los clientes.
- A compañeras les han cancelado la cuenta por el abuso de clientes que nos echan la culpa, que no se dan cuenta de que traemos muchas cosas pesadas o que no nos dejan pasar los de vigilancia o es difícil subir y llevar todo el pedido hasta el departamento.
- Me han tocado agresiones de otros socios reclamándome de estar trabajando con mi esposo porque se supone que debería estar sola.
- Yo antes trabajaba sola, pero ahora si es tarde prefiero trabajar con mi esposo. Una vez me di cuenta de que me empezaron a seguir, y cuando llegué me di cuenta de que la dirección de entrega era un terreno baldío.

