

**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**INSTITUTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
“ALFONSO VÉLEZ PLIEGO”**



**CAPITALISMO DIGITAL, GÉNERO Y  
FRAGMENTACIÓN  
UNA ETNOGRAFÍA CRÍTICA DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS**

Proyecto de tesis para obtener el  
título de Doctor en Sociología

Presenta:

MTRO. OLEGARIO BATALLA COETO

Directora:

DRA. BLANCA LAURA CORDERO DÍAZ

Sinodales:

DRA. ALMA CELIA GALINDO NÚÑEZ

DR. ALFONSO GARCÍA VELA

DR. FRANCISCO JAVIER GÓMEZ CARPINTEIRO

DR. HUGO CÉSAR MORENO HERNÁNDEZ



PUEBLA, PUEBLA  
Septiembre 2025

## ÍNDICE

PLATAFORMAS, PRECARIEDAD Y GÉNERO: CLAVES PARA UNA LECTURA CRÍTICA DEL TRABAJO DIGITAL .....	4
Un viaje con Ana María.....	4
Género y trabajo digital: un campo en disputa .....	8
Mirar desde adentro: claves de una investigación situada.....	14
El trayecto del argumento.....	23
CAPÍTULO 1 .....	25
GEOGRAFÍA DE LA PRECARIEDAD: PLATAFORMAS DIGITALES, EXCLUSIÓN URBANA Y DESPROTECCIÓN ESTRUCTURAL.....	25
Inseguridad urbana y desprotección institucional .....	32
La vulnerabilidad de los repartidores en Puebla.....	33
Vidas prescindibles: Inseguridad en el transporte digital .....	40
Precariedad económica y autoexplotación .....	48
“No hay repa jodido, hay repa huevón”: Precariedad normalizada en el servicio de reparto .....	50
Conductores de plataforma: autoexplotación, flexibilidad y precariedad estructural .....	57
Polarización social y exclusión en la economía de plataformas.....	62
Repartidores: exclusión simbólica y brecha social.....	63
Conductores: jerarquías de seguridad y vidas desiguales.....	66
Precariedad como régimen de vida.....	69
CAPÍTULO 2 .....	71
Trayectorias femeninas en el trabajo de plataformas de reparto .....	75
Cristina - La repartidora que surgió de la curiosidad, la necesidad y el deseo de autonomía .....	76

Amanda - Experiencia, lucha y reinención desde la precariedad .....	79
Nayeli - Juventud, maternidad temprana y la búsqueda de autonomía desde la moto .....	81
Paulina - Maternidad joven, redes familiares y reparto como medio de transición .....	84
Jennifer - Sobrevivir con dignidad en la precariedad radical .....	87
Repartidoras: Vidas diversas atravesadas por la precariedad y la búsqueda de autonomía .....	89
Trayectorias femeninas en el trabajo de plataformas de transporte.....	91
Entre la precariedad, la agencia y la autoexplotación .....	92
Experiencias de precariedad, autonomía y desigualdad de género .....	95
Sofía - Precariedad, cuidados y violencia de género .....	96
Andrea - Juventud, autonomía y trayectorias interrumpidas .....	98
Maribel - Cuidados, resistencia y reorganización en la precariedad .....	101
Marina - Autonomía multifuncional, crianza fuerte y desilusión estructural .....	103
Keiter - Profesional multifuncional, autonomía sostenida y desgaste prolongado.....	106
América - Inserción tardía, trabajo como dignificación y agencia desde la vulnerabilidad .....	109
Leticia - Resiliencia, autonomía compartida y agencia desde la necesidad .....	111
Conductoras: Agencia y desigualdad en el trabajo de plataformas .....	114
Precariedad estructural, agencia situada y reorganización del trabajo en clave de género	116
CAPÍTULO 3 .....	119
LA REPRODUCCIÓN DE LA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO EN EL CAPITALISMO DIGITAL.....	119
Barreras de género en plataformas de transporte y reparto .....	125
Carga de trabajo y responsabilidades de cuidado .....	125
Conductoras con hijos: trabajo remunerado y trabajo reproductivo en conflicto.....	126
Repartidoras: entre cuidados maternos y laborales .....	133

Casos sin hijos ni responsabilidades de cuidado directo .....	138
Inseguridad y violencia de género .....	142
Discriminación, estereotipos y socialización de género .....	153
Conducir siendo mujer: experiencias de discriminación y resistencia .....	153
¿Quién enseña a manejar a las mujeres? .....	158
Grupos digitales como espacios masculinizados: violencia simbólica y exclusión .....	160
Flexibilidad aparente, subordinación persistente.....	167
CAPÍTULO 4 .....	171
COOPERAR EN LO PRECARIO: DISPUTAS POR LA SOLIDARIDAD FEMENINA EN EL TRABAJO DIGITAL.....	171
Servicios de transporte exclusivos para mujeres: respuestas emergentes frente a la violencia de género.....	175
De los taxis rosas al “Mujer Transpórtate Segura” .....	176
El surgimiento del “Uber femenino” y el mercado negro de transporte .....	177
Uber Ellas y Didi Mujer: límites estructurales de una solución precaria .....	184
Solidaridad rota: conflictos estructurales entre mujeres en el trabajo de plataformas digitales .....	188
Mujeres en grupos de apoyo mutuo.....	195
Grupos mixtos: protección bajo la hegemonía masculina .....	196
Grupos exclusivos para conductoras: autonomía frágil, posibilidades interrumpidas ...	199
Aplicaciones exclusivas para mujeres: entre la necesidad y la inviabilidad .....	202
Cooperación en disputa, solidaridad condicionada .....	205
REPENSAR EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DESDE LA EXPERIENCIA SITUADA DE LAS MUJERES EN PUEBLA.....	207
BIBLIOGRAFÍA .....	210

## **PLATAFORMAS, PRECARIEDAD Y GÉNERO: CLAVES PARA UNA LECTURA CRÍTICA DEL TRABAJO DIGITAL**

### **Un viaje con Ana María**

El 24 de febrero de 2021 viajé con Ana María. Me sorprendió que fuera mujer, pues había viajado frecuentemente en Uber durante la pandemia, y no me había tocado viajar con ninguna conductora. Eso me había llamado la atención y se lo comenté a varios conductores, quienes me dijeron que, efectivamente, ellos tampoco habían visto a mujeres conduciendo durante la pandemia o habían visto muy pocas.

Al ver que me había sido asignada una mujer, me entusiasmó pensar que podría platicar con ella al respecto. Llegó en un auto rojo que lucía limpio tanto por fuera como por dentro. Abrí una de las puertas traseras y metí primero mi mochila, pues no hubiera podido entrado con ella en el hombro porque traía muchas cosas. La saludé y, posteriormente, me metí. Al entrar en el auto vi que había suficiente espacio para mis piernas, pues traía el asiento del copiloto echado para adelante, algo que comúnmente no sucedía. Quizá lo recorrió antes de que yo subiera, al notar mi estatura. De haber sido así, fue un gesto de amabilidad de su parte que quizá tenga que ver con lo que ella misma mencionó como actos femeninos de consideración hacia los demás y que sentía que caracterizaban su forma de trabajo en contraste con sus homólogos varones.

Le comenté que me daba gusto que fuera una conductora la me llevara porque, si de por sí era poco común que hubiera conductoras en Uber, no había visto a ninguna durante la pandemia. Me contestó que sí creía que hubiera pocas conductoras porque era una actividad en la que los hombres predominaban. Dijo que los hombres tenían más pericia para manejar, y que por eso podían manejar más rápido que las mujeres, pero que también podían ser “atrabancados”. En cambio, dijo que ella conducía con más cuidado, pero que eso para los hombres significaba “ser tonta”, y al respecto comentó que en varias ocasiones le habían cancelado viajes por ser mujer, y que incluso le habían enviado mensajes diciendo que ese era el motivo de la cancelación. Dijo que eso sucedía porque había mucho machismo.

En ese momento, el proyecto de investigación que dio origen a esta tesis era todavía una idea vaga y sin forma. A diferencia de mi proyecto de maestría, que respondió directamente a mi experiencia personal como conductor de Uber como una forma de catarsis para liberar la frustración y la rabia que había acumulado al trabajar durante dos años en esta plataforma en Puebla por las largas horas al volante para ganar lo mínimo y por la inseguridad urbana, el proyecto doctoral representaba algo diferente: era más una especie de rompecabezas por armar. Y, en ese momento, el viaje con Ana María develaba una dimensión que, aunque había advertido durante mi investigación previa al platicar con algunas conductoras de plataforma, a pesar de estar lejos de su experiencia directa por ser hombre, me interpelaba.

Le platiqué a Ana María que también había trabajado como conductor de Uber y que era antropólogo, y que, por lo mismo, había realizado una investigación sobre el trabajo en plataformas. Le comenté que pretendía seguir investigando sobre este tema, pero que pensaba enfocarme en comparar y contrastar la experiencia de conductoras y conductores. Me contestó que ella creía que ese trabajo sí era diferente para las mujeres, por las razones que ya me había comenzado a comentar. Me platicó que, comúnmente, sus usuarios le comentaban que era una mujer “muy valiente” por haberse decidido a trabajar en Uber, a lo que ella contestaba que no era valentía ni por tener ninguna cualidad extraordinaria, sino que simplemente lo hacía por necesidad.

Me preguntó cómo había sido mi experiencia en Uber, y le dije, omitiendo la parte negativa, que me había gustado trabajar al aire libre, puesto que siempre había trabajado en lugares cerrados, y que también me había gustado trabajar en algo que me permitiera disponer de mi tiempo. Ella asintió dando a entender que esas eran las ventajas de este trabajo. Sin embargo, me dijo en tono de queja que ya estaba “muy mal pagado”, que ya les cobraban mucho de comisión y de impuestos, y que, por lo tanto, “ya no dejaba”. Ante este comentario, y buscando coincidir con ella en la perspectiva negativa de este trabajo, le platiqué que, como conductor, hubo cosas que me habían impactado de forma negativa, como el hecho de que hubiera tantos baches, alcantarillas destapadas y calles en mal estado en la ciudad, al grado de que te podías matar si no tenías el suficiente cuidado y que, por ello, tenía que conducir sintiendo una tensión y miedo constantes. Ella contestó que eso también le asombraba y que,

si llegaba a tener algún accidente, ni Uber ni el gobierno la respaldarían o se harían responsables.

Le platicué que también me había asombrado recorrer la ciudad y darme cuenta de los contrastes tan marcados que tenía. Por un lado, había zonas muy ostentosas, y, por otro, había muchas zonas de las que, en muchas ocasiones, llegué a pensar que no saldría con vida, principalmente en las orillas. Asintiendo, dijo que sí había muchos lugares “muy feos” y que la plataforma la mandaba hacia ellos, dando a entender que a Uber no le importaba la seguridad de sus conductores, quienes podían ser asaltados, o cuyas unidades podían resultar dañadas. Profundizando en esto, dijo que ella no entraba a las calles que estuvieran en malas condiciones, que les decía a los usuarios que ahí les terminaba su viaje porque no quería que su carro se dañara y que, incluso, estaba dispuesta a no cobrarles el viaje. Dijo con asombro que, aunque trataba de explicar esto a los usuarios, varias veces la habían insultado y la han calificado mal. Con resignación dio a entender que esos usuarios, además de vivir en lugares muy feos, eran “groseros”.

Le comenté que en ese trabajo uno podía “ver de todo”. Me dijo que sí le había tocado ver muchas cosas, con las cuales se había dado cuenta de que la sociedad “estaba mal”. Sin dar ningún ejemplo específico, comentó que varios conductores la habían insultado. También mencionó haber visto como usuarias jóvenes se referían a otros como “wey”, y ventiló su pensamiento ante esas situaciones: “¿cómo quieres que te respeten si tú no te das a respetar?”. Así, se había dado cuenta de que el mundo ya no era un buen lugar para vivir y que por eso entendía que ya las nuevas generaciones no querían tener hijos. Dijo que tenía 51 años y dos hijos, y que tenía muchas ganas de ser abuela, pero que se tenía que hacer a la idea de que no iba a serlo porque sus hijos no querían tener hijos. Dijo que eso la ponía muy triste, pero que tenía que aceptarlo.

Tratando de redirigir la conversación hacia las diferencias entre conductoras y conductores, le comenté que había entrevistado tanto a hombres como mujeres para mi investigación de maestría, y que me pude dar cuenta de que había características diferentes, como el hecho de que, antes de trabajar en Uber, las conductoras no habían tenido un contacto tan extenso e intenso con la ciudad, como los hombres. En este sentido, me dijo que las mujeres sí tenían una forma diferente de trabajar, y me platicó de un viaje que había hecho recientemente. Se

trataba de un hombre que tenía una pierna lastimada que no podía doblar y que, por lo mismo, no podía irse en el asiento trasero. Cuando llegó por este hombre y su acompañante, le dijeron que le agradecían mucho porque ya les habían cancelado el viaje en seis ocasiones, porque, por los lineamientos de Uber por la pandemia, los usuarios no podían viajar en el asiento del copiloto, para evitar los contagios. Ella entendió que hacer ese viaje sí implicaba un riesgo de contagio, pero dijo que aceptó hacerlo por “empatía” y “sentido de humanidad”.

Antes de llegar a mi destino, quise confirmar la viabilidad de una categoría que, en ese momento, creí que era importante desarrollar en mi investigación doctoral, así que no resistí la tentación de preguntarle si creía que, trabajando en Uber, se vivía violencia. Sin pensarlo contestó que sí, e inmediatamente me dijo con asombro que quienes más habían ejercido violencia contra ella habían sido usuarias: “es increíble que otras mujeres sean quienes peor te traten o te califiquen mal”. En ese momento sentí un click enorme, pues lo que me estaba diciendo Ana María coincidía con lo que me habían comentado otras conductoras anteriormente. No eran casos aislados: se trataba de diferentes conductoras que coincidían en señalar que el peor trato que habían recibido trabajando en plataformas había sido por parte de otras mujeres. Así, sentí que estaba ante algo grande en términos culturales, y supe definitivamente que estudiar el trabajo en plataformas en clave de género me permitiría acercarme a ello.

Al llegar a mi destino le dije que me gustaría mucho seguir platicando con ella y hacerle una entrevista. Pensé que quizá se sentiría amenazada o desconfiaría de mí, pero, para mi sorpresa, me dijo que sí y de inmediato me dijo que apuntara su número telefónico. Quizá para demostrarme que sí era su número, o para guardar el mío, me dijo que le marcara, así que le marqué y sonó su celular que iba sujetado al tablero. Me dijo, además, que ya sabía que eso no estaba permitido, pues iba en contra de los lineamientos de Uber hacer clientes directos, pero que también la podía buscar en caso de que necesitara un viaje por fuera de la plataforma. Le dije que no se preocupara, que yo sabía cómo funciona eso, y, justificando el ofrecimiento, me dijo que necesitaba trabajo y dinero, porque todavía estaba pagando su auto. Finalmente le dije que me gustaría mucho volver a verla, platicar con ella y que me pudiera ayudar con mi investigación. Me dijo que sí, y que ojalá esa investigación sirviera para que Uber les pagara más.

Así fue como esta investigación comenzó a cobrar forma. Aquel viaje con Ana María no fue solo un desplazamiento más por la ciudad, sino una irrupción en mi propia forma de mirar. Lo que sucedió en ese recorrido fue, en muchos sentidos, una condensación anticipada de los múltiples niveles de sentido que después articularía esta tesis: la desigualdad estructural, la violencia cotidiana, las tensiones entre mujeres en espacios precarizados, la fragilidad del cuidado, la agencia posible en condiciones adversas. Como en el Aleph de Borges, ese punto minúsculo donde convergen todos los puntos del universo sin confundirse, ese encuentro contenía en sí mismo una totalidad compleja, contradictoria y desbordante. No era posible verlo todo de una vez ni traducirlo de inmediato, pero su intensidad fue suficiente para saber que allí, en ese instante aparentemente trivial, se abría una clave fundamental. A partir de ese momento, supe que estudiar el trabajo en plataformas en clave de género no era solo una opción analítica, sino una necesidad crítica para comprender lo que en ese viaje se insinuaba como estructural.

Finalmente, este episodio inicial también me recordó que mi propia historia como exconductor de plataforma y mi condición de hombre no eran ajenas a la investigación: incidían en la manera en que escuchaba, preguntaba y reaccionaba, así como en la confianza o la cautela con que las entrevistadas compartían sus experiencias. Reconocer esa implicación fue fundamental para comprender que los relatos que se producirían a lo largo del trabajo de campo no serían datos “neutros”, sino narraciones co-construidas en el marco de relaciones situadas.

### **Género y trabajo en plataformas digitales: un campo en disputa**

Como veremos en esta etnografía dedicada al estudio de los trabajadores de plataforma en la ciudad de Puebla, en el corazón de las promesas del capitalismo digital —autonomía, flexibilidad, inclusión— se oculta una forma renovada de subordinación estructural. Esta tesis parte de una paradoja: mientras las plataformas digitales se presentan como aliadas de la independencia económica de las mujeres, en la práctica reproducen y profundizan desigualdades históricas de género, ahora moduladas por algoritmos, fragmentación laboral y ausencia de derechos. Desde una mirada situada, feminista y etnográfica, esta investigación

indaga en las experiencias de mujeres que trabajan como conductoras y repartidoras en plataformas digitales en la ciudad de Puebla, México, para comprender cómo se produce, se vive y se resiste la precarización en este nuevo régimen de trabajo.

Esta tesis analiza la participación de mujeres en el trabajo de plataformas digitales de transporte y reparto en Puebla, con el objetivo de comprender los factores estructurales, simbólicos y materiales que condicionan su inserción, permanencia y formas de agencia. Lejos de asumir esta participación como un fenómeno homogéneo o voluntario, se parte del reconocimiento de que sus experiencias están atravesadas por desigualdades de género, clase y edad, que configuran trayectorias profundamente diferenciadas de precarización y resistencia. En este contexto, la pregunta central que orienta esta investigación es: ¿cómo son las condiciones estructurales que configuran las dinámicas laborales de mujeres repartidoras y conductoras de plataformas en la ciudad de Puebla? El trabajo en plataformas digitales no es interpretado aquí como un fenómeno tecnológico aislado, sino como un dispositivo sociotécnico de explotación y fragmentación, incrustado en la lógica más amplia del capitalismo contemporáneo.

En el contexto del capitalismo contemporáneo, el trabajo en plataformas digitales ha reconfigurado las relaciones laborales mediante nuevas formas de control algorítmico, fragmentación del empleo y externalización de riesgos. Este fenómeno se inserta en una dinámica más amplia de precarización estructural del trabajo, marcada por la erosión de derechos laborales y la consolidación de esquemas flexibles de contratación que profundizan la vulnerabilidad de la fuerza laboral. En este marco, las mujeres enfrentan condiciones diferenciadas de inserción laboral, atravesadas por la violencia de género, la división sexual del trabajo y la persistencia de estructuras de desigualdad y explotación que configuran jornadas sin descanso en las que la frontera entre producción y reproducción social desaparece, creando así la especificidad de la precariedad femenina. A su vez, han emergido estrategias de cooperación y organización colectiva que desafían los mecanismos de subordinación impuestos por las plataformas digitales, abriendo espacios de resistencia y negociación frente a la precarización.

En las últimas dos décadas, el estudio del trabajo en plataformas digitales ha cobrado creciente relevancia dentro de las ciencias sociales. Una de las principales líneas de

investigación ha documentado cómo este tipo de trabajo representa la consolidación de un modelo de capitalismo desregulado, que elimina derechos y profundiza la sobreexplotación del trabajo (Radetich, 2022). Mientras algunos estudios destacan que las plataformas ofrecen oportunidades laborales en contextos de desempleo estructural (Gore *et al.*, 2024; Makame, 2024; Tcherneva, 2024), una corriente crítica ampliamente consolidada argumenta que su expansión ha normalizado condiciones de inestabilidad, falta de protección social y fragmentación del trabajo vivo.

Desde perspectivas estructurales, diversos autores han analizado la plataformización como un eje del capitalismo post-2008, sostenido por la extracción de datos, la externalización de riesgos y la gestión algorítmica del trabajo. Se ha examinado su impacto en la organización e invisibilización del trabajo;<sup>1</sup> su lógica extractiva;<sup>2</sup> los dispositivos algorítmicos de control;<sup>3</sup> el imaginario tecnoutópico que legitima su expansión (Sadin, 2018; Jiménez & Rendueles, 2020); y se ha señalado la intensificación de sus efectos a partir de la pandemia de COVID-19 (Castillo Fernández, 2024; Míguez & Filipetto, 2021). Asimismo, se ha conceptualizado la plataformización como una infraestructura global de control y explotación (Bratton, 2015; Into the Black Box, 2021; Mezzadra & Neilson, 2024).

Un vasto número de estudios de caso muestra cómo la plataformización ha implicado el deterioro de las condiciones de trabajo a nivel global. En América Latina se ha evidenciado ampliamente la precarización laboral en plataformas de reparto,<sup>4</sup> transporte,<sup>5</sup> ambas (Ferrer Ramírez, 2021; Hidalgo & Salazar, 2020a; Santos Menezes, 2023), y de forma generalizada en diferentes servicios de plataforma.<sup>6</sup> En Norteamérica se ha mostrado cómo la llamada “Nueva Economía”, a través de la desregulación, el excepcionalismo tecnológico y la

---

<sup>1</sup> Casilli & Posada (2019), Chicchi & Marrone (2023), Huws (2016), Kenney & Zysman (2019), Míguez & Filipetto (2024), Schmidt (2017), Schor (2020), Sundararajan (2016), Tucker (2017).

<sup>2</sup> Antunes (2019), Chicchi *et al.* (2022), Fagioli (2021), Mora (2019), Scasserra (2021), Scholz (2017), Srnicek (2018), Tomassetti (2017), Vercellone *et al.* (2018), Zukerfeld (2020).

<sup>3</sup> Abílio (2020), Ajunwa & Greene (2019), Amorim & Moda (2020), Armano *et al.* (2023), Brugière (2021), Cano *et al.* (2021), Gerber & Krzywdzinski (2019), Morton (2021), Palermo *et al.* (2020), Vallas & Schor (2020).

<sup>4</sup> Abal Medina & Morales Muñoz (2018), Alba *et al.* (2021), Carrillo Hernández (2023), Carrión & Ticona (2020), Chávez Hernández (2023b), De Stavola (2022), Hidalgo & Valencia (2019), Placencia (2023), Souza (2023).

<sup>5</sup> Abílio (2018), Amorim & Moda (2020), Batalla (2021, 2023a, 2023b), Chávez Hernández (2020, 2023a), Manríquez (2019), Radetich (2022).

<sup>6</sup> Arreola *et al.* (2020), Bueno (2020), Hualde (2019), Reygadas (2020).

fragmentación del trabajo, ha profundizado la precariedad laboral en plataformas de transporte,<sup>7</sup> y en diferentes servicios de plataforma (Ravenelle, 2020; Schor *et al.*, 2020). Igualmente, en el continente europeo se ha analizado la precarización y explotación laboral en plataformas de reparto,<sup>8</sup> transporte (Allegretti *et al.*, 2021; Brugière, 2021; Polkowska, 2019), y en diferentes servicios identificando al trabajo en plataformas digitales como una reinención del trabajo precario (Howcroft *et al.*, 2021; Montgomery & Baglioni, 2021). También se ha mostrado cómo en el sudeste asiático la economía de plataformas ha contribuido a la normalización de la precarización (Yasih, 2023) y cómo la migración y la informalidad agravan la precarización del trabajo en plataformas en China (Zhou, 2024).

De manera semejante, varios estudios han mostrado comparativamente el impacto del trabajo en plataformas en diferentes países en términos de estabilidad del empleo y regulación laboral (Urzi *et al.*, 2019), señalando cómo las diferencias institucionales de cada país afectan las condiciones laborales y la respuesta de los trabajadores de plataforma frente a la precarización digital (Krzywdzinski & Gerber, 2020; Purcell & Garcia, 2021), y analizando cómo las oportunidades económicas vienen acompañadas de precariedad y desigualdades estructurales (Graham *et al.*, 2017), por lo que la precarización dentro de la economía de plataformas no es una anomalía sino su lógica central (Woodcock & Graham, 2020). Así, la economía de plataformas ha generado nuevas oportunidades laborales, pero a costa de mayores niveles de precarización, falta de protección social y salarios bajos, (Organización Internacional del Trabajo, 2019), a lo que, como se argumenta en esta tesis, se debe agregar la profundización de la precariedad femenina y la explotación de las mujeres debido a las jornadas múltiples de trabajo posibilitadas por la flexibilidad de las plataformas digitales.

Otros estudios han mostrado la obsolescencia de los marcos regulatorios existentes ante la expansión de plataformas como Uber,<sup>9</sup> señalando así la recreación de formas previas de precariedad y explotación dentro del ámbito digital (Barberio & Camurri, 2020; Bensusán, 2020; Serrano Olivares, 2017). Otra línea destacada se concentra en las investigaciones que han documentado cómo la precariedad laboral ha generado formas de resistencia y

---

<sup>7</sup> Hall & Krueger (2016), Robinson (2017), Rosenblat (2018), Rosenblat & Stark (2016).

<sup>8</sup> Armano *et al.* (2023), Cano *et al.* (2021), Cant (2019), Donini & Forlivesi (2023), Herr (2021), Morales Muñoz & Abal Medina (2020), Popan & Anaya-Boig (2021).

<sup>9</sup> Belviso (2018), Calvo Gallego (2017), Canessa (2021), Daugareilh *et al.* (2019), De Francesco (2017), Rodríguez-Piñero (2021), Todolí Signes (2015a, 2015b, 2017).

movilización por parte de los trabajadores. Ante la ambigüedad jurídica que caracteriza su estatus laboral, estos actores han luchado por el reconocimiento legal como trabajadores, con el objetivo de convertirse en sujetos de derechos y mejorar sus condiciones laborales. La mayoría de estos estudios se ha enfocado en las luchas protagonizadas por repartidores de alimentos, quienes han liderado algunas de las experiencias más significativas de sindicalismo y acción colectiva, tanto en Europa<sup>10</sup> como en América Latina<sup>11</sup>. Asimismo, otros trabajos han abordado el papel del sindicalismo como estrategia de resistencia frente a la creciente fragmentación y precarización del trabajo, a partir de estudios comparativos entre países y sectores como el reparto (Cini *et al.*, 2022), el trabajo creativo (Bellini & Lucciarini, 2019), y diversas plataformas en América Latina (Arreola *et al.*, 2020).

Sin embargo, también se ha señalado que las condiciones del trabajo digital hacen extremadamente difícil la organización sindical, especialmente a gran escala, pues la opacidad de las plataformas y la falta de contacto físico entre trabajadores dificultan la solidaridad y la acción colectiva efectiva (Graham *et al.*, 2017). En el caso específico de México, los análisis coinciden en señalar serios obstáculos para la conformación de luchas colectivas entre repartidores (Bensusán *et al.*, 2021) y conductores de plataforma (Chávez Hernández, 2023a). Igualmente, se ha evidenciado que las mujeres en el trabajo de plataformas enfrentan barreras estructurales adicionales para la sindicalización, relacionadas con la doble carga de trabajo y la invisibilización de sus experiencias en los movimientos de resistencia laboral, por lo que la organización colectiva femenina en la economía de plataformas implica un reto significativo (Howcroft *et al.*, 2021). Como se verá en esta investigación, un reto adicional para la organización colectiva femenina en el trabajo de plataformas tiene que ver también con la violencia simbólica ejercida hacia las mujeres, lo que las mantiene, en términos generales, como agentes periféricos y dependientes de sus compañeros dentro de actividades altamente masculinizadas como el transporte y el reparto.

Por otra parte, además de documentar diversas estrategias de resistencia implementadas por trabajadores digitales como huelgas y sindicatos en varios países, otros estudios han

---

<sup>10</sup> Arcidiacono *et al.* (2019), Cant (2019), Cini *et al.* (2022), Heiland & Schaupp (2021), Marrone & Finotto (2019), Marrone & Peterlongo (2020), Morales Muñoz & Abal Medina (2020), Pirone (2023), Schreyer (2021), Van Doorn (2020).

<sup>11</sup> Abal Medina & Morales Muñoz (2018), Aparicio (2021), Bensusán *et al.* (2021), Cortina (2020), Sánchez & Maldonado (2020).

explorado el funcionamiento de plataformas cooperativas basadas en bienes comunes (*commons-based models*) que buscan reestructurar la economía digital con principios de propiedad compartida y gobernanza democrática (Vercellone *et al.*, 2018), destacando el papel de las mujeres en la resistencia y la construcción de alternativas dentro de la economía de plataformas, especialmente en sectores históricamente precarizados como el trabajo de cuidados y el servicio doméstico digitalizado (Scholz, 2017). En este sentido, otras investigaciones han planteado cómo, a pesar de los retos para su organización, han surgido formas de resistencia y acción colectiva por parte de trabajadoras de plataforma en diferentes países (Rani *et al.*, 2022; Rodríguez Yaben, 2022). De forma contrastante, en la ciudad de Puebla se ha podido observar una debilidad significativa en la autoorganización colectiva femenina en el sector de transporte de plataformas, misma que se vuelve prácticamente inexistente en el sector de reparto, actividad aún más masculinizada.

Aunque la investigación sobre trabajo en plataformas digitales ha crecido, sigue siendo limitada la atención a las experiencias diferenciadas de las mujeres. Si bien se ha destacado que la digitalización ha contribuido a ampliar la participación laboral femenina (Liu *et al.*, 2023), la mayoría de los estudios concluye que la plataformización reproduce y profundiza desigualdades de género: las mujeres se concentran en sectores peor remunerados –tareas de cuidado, servicios domésticos o microtareas–, con menores tarifas por hora y mayores jornadas laborales que los hombres.<sup>12</sup> En plataformas de transporte, la brecha salarial se explica tanto por diferencias en las estrategias de uso de la aplicación (Cook *et al.*, 2020) como por las restricciones impuestas por la inseguridad y el acoso (Gurbuz, 2021). En el servicio de reparto, se ha mostrado que, pese a valorar la flexibilidad, las mujeres enfrentan bajos ingresos, trato degradante, violencia interseccional y sobrecarga derivada del trabajo doméstico, lo que intensifica su precarización (Milkman *et al.*, 2021; Hidalgo, 2020a, 2020b; Jaramillo-Molina, 2020). Además, se ha documentado una doble precariedad marcada por la masculinización del sector y la discriminación algorítmica (Soto, 2023). Algunos trabajos destacan, finalmente, la ambivalencia del fenómeno: si bien el trabajo en plataformas abre ciertos márgenes de autonomía femenina, refuerza jerarquías de género y constituye un

---

<sup>12</sup> Barzilay & Ben-David (2017), Gerber (2022), Kampouri (2022), Rani *et al.* (2022), Scasserra (2019, 2021), Tubaro *et al.* (2022).

terreno donde explotación y resistencia coexisten (Benvegnù & Kampouri, 2021; Salazar, 2021).

En suma, aunque la literatura sobre trabajo en plataformas digitales ha documentado ampliamente la precarización, las brechas salariales y la segregación ocupacional, persiste una notable invisibilización de las experiencias diferenciadas de las mujeres en sectores altamente masculinizados como el transporte y el reparto. Asimismo, son escasos o nulos los estudios que integran de manera sistemática la violencia urbana, la inseguridad de género y las trayectorias vitales de las trabajadoras como dimensiones constitutivas de la precarización. También resulta limitada la investigación sobre las formas de cooperación y organización femenina en estos espacios, usualmente abordadas desde la sindicalización masculina. Frente a estos vacíos, la presente tesis propone una contribución original al ofrecer una etnografía crítica y situada de conductoras y repartidoras en la ciudad de Puebla, México. Mediante el cruce de relatos biográficos, observación digital y análisis estructural, el estudio visibiliza los obstáculos materiales y simbólicos que enfrentan estas mujeres, las estrategias de cuidado y resistencia que despliegan, así como las tensiones en la construcción de solidaridad femenina. Al mismo tiempo, articula categorías provenientes del marxismo crítico, el feminismo marxista y la teoría interseccional para replantear la precarización en clave de género, develando cómo la inserción femenina en plataformas digitales constituye un terreno ambiguo donde se entrelazan explotación, violencia, agencia y posibilidades frágiles de cooperación.

### **Mirar desde adentro: claves de una investigación situada**

Esta investigación parte de una concepción crítica y relacional de la realidad social, en la que el trabajo no se entiende como una mera actividad económica ni como una constante transhistórica, sino como una forma social históricamente constituida que organiza la vida moderna, estructura las relaciones sociales y modela las subjetividades. Desde esta perspectiva, el capitalismo no se concibe simplemente como un sistema económico, sino como una forma de vida totalizante, sostenida por relaciones abstractas mediadas por el valor, la mercancía y el capital, cuyas lógicas se inscriben de manera concreta en los cuerpos, los

territorios y las trayectorias vitales, especialmente en aquellas marcadas por desigualdades de género.

Siguiendo a autores como Moishe Postone (2006) y Anselm Jappe (2019), esta investigación asume que la realidad es una totalidad social atravesada por contradicciones estructurales entre capital y vida, producción y reproducción, abstracción y experiencia. En este marco, la precariedad no se aborda como una anomalía ni como un fenómeno marginal, sino como una condición estructural del modo de producción capitalista, profundamente imbricada con el orden patriarcal. Así, la inserción de mujeres en el trabajo en plataformas digitales de transporte y reparto en Puebla constituye una expresión concreta de estas lógicas estructurales, que distribuyen de manera diferencial la inseguridad, la explotación y la desprotección social.

De esta forma, se configura una compleja realidad social marcada por el carácter dual del trabajo en el capitalismo y caracterizada por una dinámica conflictiva inmanente. Este escenario constituye un espacio social tensionado y polemológico (Bourdieu, 1990; Castells, 2011; De Certeau, 2000; Lefebvre, 2013), susceptible de ser analizado etnográficamente al ubicar las acciones, visiones del mundo y disposiciones de las personas en un campo de fuerzas que les da sentido:

La totalidad, sin embargo, no resulta estáticamente circular y dóxica, sino dinámica y contradictoria. Una elaboración adecuada de la teoría de Marx de la constitución de las formas de la subjetividad y de la objetividad en el capitalismo analizaría la interacción entre la estructura y la práctica en términos de la naturaleza de la dinámica contradictoria de la totalidad. Sobre esta base se puede desarrollar una teoría de la transformación histórica de la subjetividad que pudiese dilucidar la constitución y el desarrollo histórico de las necesidades y las percepciones -tanto de las que tratan de perpetuar el sistema como de aquellas que lo ponen en cuestión- (Postone, 2006, pág. 300).

Por ello, las realidades sociales analizadas en esta investigación no son neutras ni objetivas, sino que están atravesadas por relaciones de dominación históricamente naturalizadas que requieren ser desmanteladas mediante una crítica de las formas sociales fundamentales del capital y del género.

Desde el punto de vista epistemológico, esta tesis se inscribe en una perspectiva crítica, feminista y situada, que reconoce que todo conocimiento está atravesado por relaciones de poder y que toda posición de enunciación, incluida la del propio investigador, está históricamente situada y políticamente implicada. En lugar de aspirar a una objetividad abstracta, se reivindica una objetividad situada (Haraway, 1995), que reconoce la legitimidad de los saberes subalternos y la centralidad de las experiencias encarnadas como formas válidas de producción de conocimiento.

El conocimiento aquí producido no se concibe como un reflejo neutro del mundo, sino como una construcción política que parte de una escucha comprometida hacia las voces de las mujeres trabajadoras de plataformas digitales. Sus trayectorias vitales, sus prácticas cotidianas y sus formas de organización no son entendidas como anécdotas individuales, sino como expresiones complejas de los conflictos estructurales que articulan el capital y el patriarcado. Lejos de ser meros datos empíricos, estos relatos son reconocidos como saberes politizables que permiten iluminar las condiciones de explotación, fragmentación y autoexplotación que definen el trabajo en plataformas. Por lo tanto, se asume que los relatos de vida solo alcanzan su potencia crítica cuando se articulan reflexivamente con categorías analíticas y marcos teóricos capaces de develar las estructuras que configuran tanto la experiencia como su inteligibilidad. Así, esta investigación no busca hablar *sobre* las trabajadoras, sino pensar *con* ellas, reconociendo su agencia y su capacidad de producir conocimientos desde su experiencia situada.

El marco analítico de esta investigación se articula a partir de tres categorías centrales que estructuran la tesis: *precarización del trabajo en clave de género, división sexual del trabajo y movilidad restringida, y fragmentación y disputa por la cooperación femenina*. Estas categorías permiten examinar, desde una perspectiva crítica y situada, los mecanismos estructurales que configuran la experiencia de las mujeres en el trabajo de plataformas digitales de transporte y reparto. Este andamiaje teórico se nutre de una articulación entre la concepción del trabajo abstracto como núcleo de la dominación social y de la creciente instrumentalización de la vida desde la perspectiva del marxismo crítico (Postone, 2006; Jappe, 2019); la desnaturalización del trabajo doméstico y de cuidados, y la necesidad de comprenderlo como trabajo productivo y como elemento central en la explotación de las

mujeres y en la producción de valor, señaladas por el feminismo marxista (Federici, 2013, 2018, 2020; Fraser, 2016, 2017, 2020; Dalla Costa & James, 1972); y el desglose de la experiencia vital y laboral a través de posiciones diferenciadas de opresión basadas en la intersección de categorías como género, clase y edad (Crenshaw, 1989; Collins, 1990), lo que da lugar a un entramado categorial que opera no como un sistema de variables fijas, sino como un conjunto de herramientas relacionales, históricas y situadas para interpretar las experiencias empíricas de las trabajadoras, que a su vez permite entender al trabajo no como una categorías universal homogénea, sino como un espacio atravesado diferencialmente por múltiples opresiones.

Dentro de este entramado, se despliegan una serie de categorías que dialogan y enriquecen las tres dimensiones analíticas principales:

- La precarización del trabajo en clave de género se profundiza a través del concepto de *precarización estructural*, entendida como una lógica sistémica que no se limita al ámbito laboral, sino que organiza la vida social gestionando el riesgo y la inseguridad en múltiples planos. Asimismo, se complementa con la noción de *feminización del trabajo*, que no alude únicamente al incremento de mujeres en el mercado laboral, sino a la expansión de condiciones laborales históricamente feminizadas —flexibilidad, sobrecarga, emocionalidad, invisibilización— al conjunto de la clase trabajadora.
- La categoría de división sexual del trabajo y movilidad restringida se vincula directamente con el análisis de la división sexual del trabajo como dispositivo fundante del capitalismo, que separa producción y reproducción, asigna a las mujeres la carga del trabajo doméstico no remunerado, y restringe su circulación en el espacio público y laboral. Esta perspectiva se ve matizada por el uso de la *trayectoria de vida* como categoría relacional y procesual, que permite situar las decisiones laborales dentro de biografías marcadas por clase, maternidad, edad y entorno urbano.
- Por último, la categoría fragmentación y disputa por la cooperación femenina se enriquece con el análisis de las *subjetividades precarias*, que da cuenta de los modos en que las trabajadoras interiorizan, negocian o resisten la explotación y vigilancia algorítmica, afectando sus vínculos afectivos y sociales. A ello se suma la categoría de *fragmentación y cooperación social*, que permite problematizar las tensiones entre el

aislamiento competitivo y subordinado que imponen las plataformas y las mediaciones patriarcales, y las formas emergentes de organización y apoyo entre mujeres trabajadoras.

En conjunto, estas categorías entrelazadas permiten abordar la precarización laboral femenina no como un fenómeno aislado, sino como una expresión compleja de procesos estructurales de dominación, sostenidos por tecnologías de género, algoritmos de control y regímenes afectivos que reconfiguran el mundo del trabajo y las relaciones sociales en el capitalismo digital.

Desde el punto de vista técnico, esta investigación adopta un enfoque cualitativo, etnográfico y multiescalar con una estrategia de investigación inductiva y flexible, orientada a la reconstrucción narrativa y analítica de las trayectorias laborales y vitales de mujeres trabajadoras de plataformas digitales de transporte y reparto en la Zona Metropolitana de Puebla. Se eligió a este grupo como unidad de estudio por ser un sector poco visibilizado, pero particularmente revelador de los cruces entre precarización laboral, desigualdad de género y transformación urbana, así como de los límites y posibilidades de agencia femenina en contextos de informalidad digital. Esta aproximación permite vincular lo micro y lo macro, lo afectivo y lo estructural, en un mismo campo de observación, reconociendo que estas escalas no son esferas separadas, sino dimensiones interrelacionadas que se constituyen mutuamente (Massey, 2005; Swyngedouw, 2004). La elección de la unidad de estudio responde a las características socioespaciales de Puebla: una ciudad con estructura urbana polarizada, alta densidad poblacional, niveles alarmantes de violencia de género y una creciente expansión del trabajo en plataformas como forma dominante de inserción laboral para sectores precarizados.<sup>13</sup>

El corpus de este estudio se construyó progresivamente durante el trabajo de campo, priorizando la profundidad analítica sobre la representatividad estadística, y articulando múltiples técnicas de recolección y análisis de datos que permiten captar las dimensiones estructurales, afectivas, espaciales y simbólicas del trabajo en plataformas:

---

<sup>13</sup> De acuerdo con la distinción entre unidad de estudio y unidad de análisis de Rosana Guber (2005).

- *Relatos situacionales*. Esta fue la primera técnica de investigación empleada, desarrollada entre el 1 de febrero de 2021 y el 23 de septiembre de 2023. Consistió en el registro de testimonios de conductores de plataformas digitales recabados durante mis trayectos habituales como usuario frecuente de Uber y Didi. En total, se documentaron 80 relatos, de los cuales solo nueve correspondieron a mujeres conductoras, lo que evidencia la marcada desproporción de género en esta actividad. Del total de viajes registrados, 58 fueron a través de Uber y 22 mediante Didi. Esta diferencia se debe a mi preferencia personal por Uber, basada en una percepción subjetiva de mayor seguridad. No obstante, muchos de los conductores entrevistados trabajaban en ambas plataformas, por lo que sus comentarios solían referirse de manera indistinta a ambas aplicaciones, algo que ellos mismos señalaban con frecuencia. La elección de estas dos plataformas responde a su predominio en la ciudad de Puebla, tanto en número de conductores como de usuarios. La asignación de los viajes fue completamente contingente y determinada por los algoritmos de las plataformas. El objetivo de esta técnica fue aprovechar los trayectos que realizaba de manera cotidiana para entablar conversaciones informales con los conductores, observar de manera espontánea su ejercicio laboral y aproximarme a sus experiencias y percepciones. Para iniciar las charlas o explorar temas específicos, como la participación de mujeres en esta actividad, recurría a expresiones coloquiales como “¿qué dice la chamba?” o “¿ha visto (otras) mujeres conduciendo?”. Comúnmente utilizaba mi experiencia personal (Rosaldo, 1991) como conductor para favorecer diálogos más horizontales y empáticos con los sujetos de estudio, tratando de generar un ambiente de confianza que facilitara la conversación. Si bien la corta duración de los viajes y las condiciones emocionales tanto mías como de los conductores limitaban en ocasiones la profundidad de los relatos, esta estrategia permitió obtener una perspectiva amplia del trabajo en plataformas y, en algunos casos, establecer vínculos más sólidos con interlocutores clave.
- *Entrevistas semiestructuradas*. La parte medular de esta investigación se basa en la reconstrucción de las experiencias y trayectorias de vida y trabajo de las sujetas de estudio. Para ello, entre diciembre de 2024 y enero de 2025 se realizaron 12 entrevistas semiestructuradas: cinco a repartidoras y siete a conductoras. Las conductoras se desempeñaban principalmente en Uber y DiDi, mientras que las repartidoras trabajaban

en Uber Eats, DiDi Food y Rappi. Solo una de ellas rompía con el patrón centrado en el reparto de alimentos, al trabajar en Amazon Flex, lo cual enriqueció la perspectiva sobre las variantes del trabajo digital y permitió confirmar patrones comunes como la sobrecarga de cuidados y trayectorias marcadas por la precarización laboral. La desproporción entre conductoras y repartidoras entrevistadas responde, en parte, a la mayor masculinización del servicio de reparto, lo que dificultó el acceso y el contacto con repartidoras en comparación con conductoras. El criterio de selección de las entrevistadas priorizó la diversidad en términos de edad, antecedentes laborales, condiciones familiares, formas de inserción en el trabajo digital y distribución geográfica dentro de la zona metropolitana de Puebla. Las guías de entrevista se elaboraron a partir de los indicadores derivados de las tres categorías centrales que estructuran esta tesis. Posteriormente, las entrevistas fueron codificadas y analizadas con base en tres dimensiones clave: las estructuras de desigualdad, las condiciones materiales de trabajo y las formas de agencia subjetiva, con especial énfasis en la articulación entre trabajo productivo, trabajo reproductivo y vida urbana. Los criterios de interpretación se inscribieron en una lógica de análisis etnográfico situado, que concibe los relatos no como datos aislados, sino como expresiones ancladas en contextos sociohistóricos específicos. La interpretación se orientó por categorías teóricas previamente definidas —precariedad, feminización del trabajo, inseguridad estructural—, pero al mismo tiempo permaneció abierta a los significados emergentes construidos por las propias entrevistadas. El énfasis fue puesto en identificar tanto los elementos recurrentes que configuran patrones comunes de precarización como las ambivalencias y tensiones que revelan márgenes de agencia, resistencia o resignificación. De este modo, la lectura analítica buscó articular teoría y experiencia, evitando imponer homogeneidad sobre la heterogeneidad de las narrativas de las trabajadoras de plataformas. Estas entrevistas permitieron reconstruir no solo las trayectorias vitales de las participantes, sino también los sentidos que atribuyen a su trabajo y las estrategias que despliegan para hacer frente a la precariedad. El contacto con algunas de ellas se estableció mediante interlocutores clave, recurriendo a la técnica de bola de nieve, así como a publicaciones en grupos de Facebook de conductores y repartidores. Dada la escasa o nula respuesta inicial a la convocatoria, en la mayoría de los casos se ofreció una compensación económica por su participación. Esta decisión

respondió tanto a una estrategia para asegurar las entrevistas como a un compromiso ético por retribuir el tiempo que las entrevistadas destinaron y que, de otro modo, probablemente habrían ocupado trabajando. Finalmente, el cierre de la muestra se estableció conforme al criterio de saturación teórica, entendido como el momento en que la recolección de datos comienza a redundar en patrones ya identificados sin aportar categorías analíticas novedosas (Charmaz, 2006). A medida que avanzó el trabajo de campo, los relatos reiteraron de manera consistente patrones en torno a precariedad económica, inseguridad, división sexual del trabajo y estrategias de autoorganización. En ese punto se consideró que el corpus reunía la variabilidad necesaria de trayectorias, sin que nuevas entrevistas contribuyeran con elementos sustantivamente diferentes. Asimismo, se procuró garantizar una heterogeneidad mínima de perfiles, integrando tanto a conductoras como a repartidoras con diferencias de edad, clase social y responsabilidades de cuidado, lo cual permitió captar la diversidad interna de experiencias.

- *Observación digital en redes sociales.* Entre septiembre de 2023 y diciembre de 2024 realicé un ejercicio sistemático de observación en diversos grupos de Facebook dedicados al trabajo en plataformas: tres grupos internacionales de repartidores (*Los uberianos*, *DiDi Food Repartidores*, *Lo que callamos los rapis*), así como en dos grupos locales de repartidores (*Rappitenderos* y *Repartidores Puebla*) y cuatro grupos locales de conductores (*Uber Puebla*, *DiDi Puebla*, *Didi Socios Puebla* y *Uber*, *DiDi*, *Yabü*, *Cabify Puebla*). Durante ese mismo periodo, fui agregado temporalmente a dos grupos de WhatsApp: el grupo internacional de repartidores *Los uberianos* y el grupo local de conductores *Vikingos*. Asimismo, hacia finales de 2024, realicé observaciones en publicaciones de TikTok pertenecientes a una de las repartidoras entrevistadas, lo cual me permitió profundizar con ella ciertos temas abordados en su testimonio. En todos estos espacios digitales pude observar diversos fenómenos: la marcada masculinización de los servicios de transporte y reparto; la violencia de género y el acoso ejercido por varones hacia sus compañeras, especialmente en los grupos más numerosos; la escasa participación de mujeres en las dinámicas cotidianas de estos espacios; el uso del humor y la ironía tanto como mecanismos de denuncia y resistencia frente a la precarización, como instrumentos para reproducir estereotipos y prejuicios de género; así como también

diversas estrategias de solidaridad y apoyo mutuo entre estos trabajadores digitales. En este sentido, estos espacios virtuales deben ser comprendidos no solo como repositorios de información o espacios de interacción, sino como escenarios donde se negocian sentidos y se configuran formas de subjetivación política y laboral. Como señala Ribeiro (2003), el ciberespacio es de carácter contradictorio: si bien se encuentra vinculado a la reproducción del individualismo y de la soledad en las sociedades contemporáneas, también posibilita la creación de comunidades diversas. De forma similar, Escobar (2005) plantea que la cibercultura debe entenderse como un campo de fuerzas donde se produce una compleja disputa por los significados. Aunque, como advierte este autor, “debemos estar atentos a la miseria que el capitalismo transnacional y la tecnociencia están imponiendo a billones de personas” (Escobar, 1999, p. 380), es igualmente necesario observar cómo distintos grupos se apropian de los saberes, prácticas y relaciones de poder que emergen de estos entornos digitales. Así, las redes sociales constituyen un terreno privilegiado para explorar los sentidos del trabajo digital y los lugares que en él ocupan, disputan o resignifican las mujeres.

Así, esta tesis se construye desde un posicionamiento teórico, epistemológico y metodológico crítico y feminista, que apuesta por una comprensión relacional y multiescalar de la precarización laboral femenina en el contexto del capitalismo digital. A través de una estrategia etnográfica y de una combinación de técnicas que articulan la escucha encarnada, el análisis estructural y la observación digital, se busca reconstruir las trayectorias, tensiones y disputas que atraviesan la experiencia de las mujeres en el trabajo de plataformas en Puebla. Este andamiaje metodológico no solo permite dar cuenta de las múltiples dimensiones que configuran dicha experiencia, sino que también habilita una lectura crítica de las condiciones estructurales que la sostienen. En este marco, mi subjetividad como investigador incidió de manera directa en la producción de los relatos. Haber trabajado previamente como conductor de Uber, ser hombre y asumir una perspectiva feminista configuraron tanto el tipo de preguntas que formulé como la forma en que las entrevistadas respondieron. Mi condición masculina, en particular, me llevó en un inicio a soslayar los cuestionamientos sobre las implicaciones del trabajo doméstico y de cuidados —eje central de esta tesis—; no obstante, el hecho de contar con la dirección de una investigadora permitió subsanar en gran medida dicha limitación. En la mayor parte de los casos, mi experiencia favoreció la identificación y

la confianza, aunque en otros —sobre todo con algunas repartidoras con quienes no existían vínculos previos— generó cierto recelo que limitó la información compartida. Lejos de restar validez a los testimonios, esta reflexividad permitió reconocer que las narrativas eran el resultado de una interacción, y que su valor analítico radicaba precisamente en esa co-producción de sentidos. Como señala Haraway (1995), todo conocimiento es necesariamente parcial y encarnado, y es en esa “objetividad situada” donde se abre la posibilidad de una lectura crítica y comprometida de las experiencias. Con estas bases, se presenta a continuación la estructura general de la tesis, que desarrolla de manera progresiva los planteamientos expuestos.

### **El trayecto del argumento**

La tesis está organizada en cuatro capítulos que combinan análisis teórico, trabajo empírico y discusión crítica:

El capítulo 1, *Geografía de la precariedad: plataformas digitales, exclusión urbana y desprotección estructural*, analiza el contexto estructural en el que se inscribe el trabajo en plataformas en Puebla, mostrando cómo se entrelazan la desigualdad territorial, la inseguridad, la fragmentación social y la desregulación laboral. Argumenta que la precariedad que enfrentan repartidores y conductores no se limita al ámbito laboral, sino que constituye una manifestación localizada de las transformaciones estructurales del capitalismo contemporáneo. El capítulo evidencia cómo la desprotección institucional, la violencia urbana y la exclusión espacial configuran una experiencia cotidiana atravesada por el riesgo, la autoexplotación y la vulnerabilidad.

El capítulo 2, *Trayectorias de precariedad: género y trabajo en la economía de plataformas*, reconstruye las trayectorias laborales de conductoras y repartidoras, mostrando cómo su ingreso a las plataformas responde a procesos de exclusión estructural y estrategias de supervivencia. Analiza cómo la supuesta flexibilidad refuerza la autoexplotación, la exclusión del empleo formal y la sobrecarga de cuidados. Lejos de representar decisiones autónomas, las trayectorias analizadas evidencian cómo las mujeres negocian su subsistencia

en entornos laborales profundamente masculinizados, inseguros y desregulados. De este modo, se traza una cartografía compleja de la feminización de la precariedad, revelando tanto las condiciones estructurales de explotación como las formas de agencia y resistencia que configuran sus vidas.

El capítulo 3, *La reproducción de la división sexual del trabajo en el capitalismo digital*, muestra cómo las plataformas reconfiguran la subordinación femenina a través de dispositivos que articulan cuidado, precariedad, violencia y control algorítmico. Examina cómo las plataformas digitales de reparto y transporte no solo perpetúan, sino que intensifican las desigualdades de género, revelando cómo la “flexibilidad” de estas formas de empleo oculta y refuerza la sobrecarga de cuidados, la segmentación laboral y la violencia de género. El capítulo argumenta que la inserción femenina en estos trabajos ocurre en condiciones profundamente desiguales, donde el trabajo productivo y reproductivo se solapan, reproduciendo una estructura patriarcal bajo nuevas lógicas digitales.

El capítulo 4, *Cooperar en lo precario: disputas por la solidaridad femenina en el trabajo digital*, analiza los límites y posibilidades de construir comunidad entre mujeres trabajadoras en un entorno marcado por la fragmentación, el aislamiento y la vigilancia. Indaga las tensiones estructurales que enfrentan las mujeres para construir redes de apoyo mutuo en el trabajo de plataformas, mostrando cómo la precariedad, la fragmentación algorítmica, la vigilancia patriarcal y la violencia simbólica dificultan la conformación de colectivos femeninos estables. Aunque surgen prácticas de cuidado entre mujeres, éstas suelen ser frágiles, individualizadas y temporales. Así, plantea que la cooperación social entre mujeres, lejos de estar garantizada, se disputa en condiciones materiales y simbólicas profundamente adversas.

La tesis culmina con un capítulo de conclusiones generales, donde se sintetizan los hallazgos empíricos y se articula una propuesta crítica sobre el trabajo de plataformas como campo de disputa: entre subordinación y reapropiación, entre fragmentación y cuidado, entre explotación y posibilidad.

## **CAPÍTULO 1**

### **GEOGRAFÍA DE LA PRECARIEDAD: PLATAFORMAS DIGITALES, EXCLUSIÓN URBANA Y DESPROTECCIÓN ESTRUCTURAL**

En la Zona Metropolitana de Puebla se ha identificado (Batalla, 2021) una estructura socio-territorial altamente polarizada que refleja la “geografía de la globalización” descrita por Richard Sennett (2013) y el modelo de “ciudad dual” de Manuel Castells (1989). Este modelo urbano se caracteriza por el desplazamiento progresivo de los sectores populares, la consolidación de centralidades urbanas elitizadas y segregadas, y una creciente polarización del mercado laboral, donde los empleos mejor remunerados coexisten con la expansión de ocupaciones precarias de bajos ingresos. La consolidación de esta estructura en Puebla durante la segunda década del siglo XXI ha estado acompañada por un incremento sostenido en los índices de inseguridad y violencia, fenómeno que se acentuó con la pandemia de COVID-19 (Batalla, 2023a). En este contexto, la precarización del empleo y la falta de oportunidades laborales han llevado a un crecimiento acelerado del trabajo en plataformas digitales, un sector donde la inseguridad y la violencia se han convertido en riesgos cotidianos para repartidores y conductores.

El estado de Puebla ha registrado un aumento significativo en los índices de inseguridad y violencia en los últimos años, afectando especialmente a quienes trabajan en el sector del transporte y reparto mediante plataformas digitales. Esta crisis de seguridad se ha visto acompañada por una creciente precarización laboral, impulsada por el desempleo y la falta de alternativas de trabajo formal.

Puebla ha experimentado un incremento sostenido en los delitos de alto impacto. Según el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y la Fiscalía General del Estado, la tasa de homicidios dolosos por cada 100 mil habitantes aumentó un 26.2% en 2017 respecto al año anterior y casi un 48% en relación con 2015, mientras que en la capital del estado el incremento fue del 70% entre 2016 y 2017. Además, la tasa de robos de vehículos con violencia creció un 138% en comparación con 2016 y un 299% respecto a 2015 (Ayala, 2017). En 2018, el estado de Puebla registró 1,921 robos contra transportistas, de los cuales

el 99% se perpetró con violencia. Además, durante los primeros nueve meses de ese año, se reportaron 9,210 robos de automóviles, de los cuales 4,410 ocurrieron también con violencia (Gutiérrez, 2018). En 2019, cifras oficiales situaron a Puebla como el tercer estado con más asaltos violentos contra usuarios y conductores de taxis y aplicaciones de transporte, solo por detrás del Estado de México y la Ciudad de México. Entre enero y mayo de ese año, se presentaron 88 denuncias por robo ante la Fiscalía General del Estado, concentrándose la mayoría en la capital poblana. Como resultado, el municipio de Puebla se convirtió en el tercero a nivel nacional con mayor incidencia en este tipo de delitos (Cózatl, 2019).

Más recientemente, en 2024, Puebla se convirtió en el estado más inseguro para el autotransporte de carga, concentrando el 23% de los robos a nivel nacional (Martínez, 2025). Asimismo, el robo de vehículos sigue siendo sumamente alto, con 10,630 unidades robadas en el año, lo que equivale a un promedio de 29 robos diarios, cifra que coloca a la entidad poblana en cuarto lugar a nivel nacional con el mayor número de unidades robadas a particulares (Zambrano, 2025). Además, la inseguridad que enfrentan conductores y repartidores de plataformas digitales en el estado es una preocupación creciente. Entre 2019 y 2024, se registraron 232 asaltos contra estos trabajadores mientras desempeñaban sus actividades laborales. Según la Fiscalía General del Estado, los años con mayor incidencia fueron 2020 y 2023, con 66 asaltos en cada uno. Además, en los primeros cinco meses de 2024, los casos ya superaban las cifras registradas en 2019, 2021 y 2022 (Moreno, 2024). Aunque la mayoría de los vehículos robados son automóviles, se ha reportado también un incremento en el robo de motocicletas a repartidores de plataforma. Las principales zonas donde estos trabajadores han sido despojados de sus vehículos, incluso a plena luz del día, incluyen el centro de la ciudad de Puebla y diversas colonias periféricas (Linares, 2024). Esto confirma que estos espacios representan focos de mayor riesgo dentro de la configuración socio-territorial del modelo neoliberal de ciudad instaurado en Puebla (Batalla, 2021).

La percepción de inseguridad también es alta. A finales de 2019, el 90% de la población de la capital poblana se sentía insegura, posicionando a Puebla como la ciudad con mayor percepción de inseguridad a nivel nacional, por encima de Tapachula, Ecatepec y Fresnillo (Ávila, 2020). Para 2022, la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública del INEGI reveló que Puebla fue el cuarto estado con el mayor incremento

en la incidencia delictiva, registrando un aumento del 14.4% en la tasa de delitos por cada 100 mil habitantes respecto al año anterior, siendo los delitos más frecuentes el robo a transeúnte y a transporte público. De igual forma, en el estado se contabilizaron 36.2 víctimas de delito por cada 100 mil habitantes, cifra que se ubica muy por encima del promedio nacional de 24.2 víctimas por 100 mil habitantes. Así, el 78.1% de los poblanos consideró que vivía en un estado inseguro, cifra superior a la media nacional de 75.9% (Ávila, 2022).

El incremento de la inseguridad y la violencia en el estado de Puebla podría estar vinculado a los altos niveles de desempleo que se han registrado en los últimos años. Según datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del INEGI, en 2018 el desempleo en la entidad aumentó un 11%, dejando sin trabajo a más de ocho mil personas. En ese mismo año, durante el tercer trimestre, un total de 1,980,464 personas se encontraban laborando sin acceso a prestaciones sociales (Guadarrama, 2018). Para 2024, los datos de la ENOE indican que el desempleo persiste como un problema estructural: 71,175 personas permanecen desempleadas en el estado, de las cuales el 57 % son menores de 30 años (López, 2024).

El deterioro del empleo en Puebla también ha sido un factor decisivo en la expansión del trabajo en plataformas digitales. Para 2017, Uber ya contaba con aproximadamente 9,000 socios-conductores en el estado, cifra que ascendió a cerca de 16,000 en 2019 (Batalla, 2021, p. 5). A inicios de 2020, el número de vehículos registrados en el servicio de “transporte ejecutivo privado” creció un 36 % en apenas tres meses, alcanzando las 27,310 unidades y superando en un 27 % a los taxis tradicionales (Pulido, 2020). En el caso del reparto, el número de trabajadores se incrementó exponencialmente durante el confinamiento sanitario, impulsado tanto por la pérdida de empleos como por el aumento de la demanda en plataformas de entrega a domicilio, cuyo uso creció un 300 % (Zambrano, 2021). Para 2024, se estima que 13,120 personas laboraban en este sector en Puebla (Camacho & Núñez, 2024).

De esta forma, la inseguridad y el desempleo en Puebla han generado un ciclo de vulnerabilidad que afecta directamente a quienes trabajan en plataformas digitales de transporte y reparto. La falta de oportunidades laborales ha obligado a miles de personas a ingresar a un mercado laboral caracterizado por la precarización y la desprotección. Al mismo tiempo, la violencia creciente y la ausencia de mecanismos de seguridad han convertido estos empleos en actividades de alto riesgo. La falta de regulación y de medidas gubernamentales

para atender esta problemática ha agravado la situación. A pesar del aumento de los delitos contra conductores y repartidores, no existen protocolos de seguridad ni esquemas de protección social que amparen a estos trabajadores.

Esta situación que se vive en Puebla, marcada por la combinación de desempleo estructural, violencia creciente y expansión del trabajo en plataformas digitales sin derechos, no puede comprenderse plenamente sin enmarcarse en una lógica más amplia de transformaciones socioeconómicas que afectan no solo al ámbito laboral, sino a toda la vida social. Los fenómenos de precarización que aquí se observan con especial intensidad son, en realidad, manifestaciones locales de un proceso global más amplio, vinculado a la reestructuración del capitalismo en su fase neoliberal. Para entender de forma más profunda cómo se configura esta condición de vulnerabilidad extendida, es necesario acudir a las reflexiones teóricas que han problematizado la precariedad como fenómeno estructural, multidimensional y políticamente producido.

La precarización del trabajo no puede entenderse como un fenómeno aislado ni coyuntural, sino como una manifestación estructural de las transformaciones del capitalismo contemporáneo. Robert Castel (2003, 2004) ubica su origen en el proceso de desmantelamiento del Estado de bienestar, donde la liberalización del mercado laboral ha producido una “desafiliación” creciente de los trabajadores respecto de las redes de protección social. Esta desvinculación da lugar a una “inseguridad estructural” que afecta tanto a desempleados como a trabajadores temporales, marcando una ruptura con las garantías asociadas al empleo estable del periodo fordista.

En esta dirección, Guy Standing (2011) profundiza en el carácter estructural de esta transformación al acuñar el concepto de “precariado” para describir una clase emergente, caracterizada por la inestabilidad laboral, la ausencia de derechos y la imposibilidad de planificar el futuro. La precarización, desde esta perspectiva, no se limita al deterioro de las condiciones laborales, sino que constituye una forma de vida marcada por la incertidumbre y la desprotección. Este desplazamiento hacia formas flexibles e inseguras de empleo es interpretado por Zygmunt Bauman (1998, 2000, 2006) como parte de un proceso más amplio de “liquidez” social, propio de las sociedades neoliberales. En este contexto, la precariedad se convierte en una experiencia existencial generalizada, atravesando todos los ámbitos de la

vida social y generando una ansiedad estructural que debilita la capacidad de proyectar el futuro.

Más allá de sus efectos económicos y subjetivos, la precarización opera también como una tecnología de poder. Pierre Bourdieu (1998) advierte que su normalización cumple una función política: desmoviliza a los trabajadores y refuerza la dominación al fragmentar y atomizar a los sectores populares. Isabelle Lorey (2016) retoma esta idea para proponer que la precarización funciona como una técnica de gobierno, basada en la gestión del miedo y la inseguridad, que estructura diferencialmente la vida social a través de mecanismos de jerarquización y exclusión. En este marco, la precarización no afecta a todos por igual. Judith Butler (2006) introduce una dimensión fundamental al señalar que esta vulnerabilidad se distribuye de forma desigual, afectando de manera más intensa a cuerpos marcados por el género, la raza y otras condiciones de marginalidad. Así, la precarización constituye no solo una condición estructural del capitalismo neoliberal, sino también un dispositivo que organiza y legitima las desigualdades sociales y simbólicas.

Estas múltiples dimensiones de la precarización, económicas, sociales, subjetivas y políticas, nos llevan a profundizar en los fundamentos estructurales que configuran la forma moderna de organización social. Desde esta perspectiva, la crítica desarrollada por Moishe Postone (2006) a partir de una relectura de la obra de madurez de Marx permite alcanzar una comprensión más amplia de la precariedad como expresión de una lógica histórica profunda: la forma social del trabajo en el capitalismo. Este autor sostiene que el trabajo en las sociedades capitalistas no es una constante transhistórica ni una mera actividad económica, sino una mediación social históricamente específica. Lejos de ser una simple fuente de riqueza o productividad, el trabajo constituye la forma fundamental mediante la cual se organiza la vida social moderna; no es solo el objeto de la explotación, sino también “el territorio esencial de la dominación” (Postone, 2006, pág. 186). En este sentido, el capitalismo no debe ser entendido únicamente como un sistema económico basado en la explotación, sino como una forma de vida marcada por relaciones sociales mediadas por abstracciones como el valor, la mercancía y el capital. Estas categorías, que aparecen como objetivas o naturales, encarnan una forma impersonal y abstracta de dominación, en la que

los individuos están sometidos a una coacción estructural que opera independientemente de la voluntad de personas o instituciones concretas.

Una de las claves de esta lógica radica en el carácter dual del trabajo. En el capitalismo, el trabajo se manifiesta simultáneamente como trabajo concreto, una actividad intencional que transforma la materia y produce valores de uso, y como trabajo abstracto, que constituye una forma social generalizada de mediación que genera valor. No se trata de dos tipos diferentes de trabajo, sino de dos dimensiones que coexisten en cada acto laboral. A pesar de realizarse de forma cualitativa y particular, el trabajo se abstrae de su contenido concreto para devenir en un medio de intercambio social general, cuyo objetivo es la valorización constante del capital. Esta dinámica produce una forma de dominación que no solo se inscribe en las relaciones de clase, sino en la estructura misma de la reproducción social. En este marco, el trabajo no es únicamente objeto de explotación, sino el núcleo organizador de un sistema de dominación totalizante. Esta lógica vacía de significado a las personas y al mundo, subordinándolos a una racionalidad instrumental centrada exclusivamente en la producción de plusvalor. El sujeto moderno, constituido por estas mediaciones abstractas, se ve reducido a un medio para fines que le son ajenos, atrapado en una forma de vida que tiende a la expansión ilimitada y a la fragmentación creciente de los vínculos sociales.

Profundizando en esta línea crítica, Anselm Jappe (2019) advierte que esta dinámica ha ingresado en una fase autodestructiva. La automatización creciente, impulsada por el desarrollo tecnológico, debilita progresivamente la base del valor, el trabajo humano, empujando al capitalismo a una crisis estructural sin precedentes. La colonización de todas las esferas de la existencia por la lógica económica y la subordinación de la vida a los mandatos de la rentabilidad han generado un proceso de descomposición social que exacerba la precariedad, la violencia y la desechabilidad de la vida humana.

En este contexto, la subjetividad dominante adopta una forma narcisista, estrechamente vinculada al trabajo abstracto. Esta configuración psíquica, caracterizada por la indiferencia hacia lo concreto y una autorreferencialidad extrema, percibe el mundo como un objeto manipulable. La tecnología amplifica esta estructura, promoviendo una ilusión de omnipotencia sin esfuerzo que alimenta el vacío subjetivo y refuerza los mecanismos de autoexplotación. El resultado es una fusión creciente entre trabajo y ocio, una economía del

goce que promueve el consumo compulsivo, la infantilización de los adultos y la imposibilidad del descanso. Se trata, en última instancia, de una crisis no solo económica o social, sino de la forma-sujeto producida por el capitalismo mismo.

Desde esta perspectiva, los procesos de precarización observados en contextos como el de Puebla no pueden explicarse únicamente por la reestructuración neoliberal ni por la desregulación del mercado de trabajo. Son manifestaciones localizadas de una forma histórica específica de organización social, cuya lógica estructural produce, reproduce y naturaliza la vulnerabilidad como condición de existencia. Comprender esta lógica, que sitúa al trabajo como el principio ordenador y destructivo de la vida moderna, resulta indispensable para pensar críticamente no solo los efectos visibles de la crisis, sino también las posibilidades de superarla.

A partir de una lectura marxista, Natalia Radetich (2022) profundiza en cómo las plataformas de servicios bajo demanda condensan muchas de las transformaciones estructurales que se han discutido hasta aquí. Su análisis del trabajo en Uber revela que este modelo encarna una forma de “inclusión excluyente”: integra a trabajadores previamente marginados, pero lo hace despojándolos de cualquier derecho laboral o protección institucional. Bajo el eufemismo de “socios”, estos trabajadores no son reconocidos como tales, sino incorporados en condiciones de precariedad extrema, sin seguridad social, sin acceso a servicios públicos de salud y sin posibilidades de retiro.

Desde esta perspectiva, la uberización representa una radicalización de la figura del sujeto desposeído y una “profundización de las tendencias del capitalismo al ‘abandono social’ en el que amplísimos colectivos son privados de toda forma institucional de protección” (Radetich, 2022, pág. 96). La plataforma da lugar a los excluidos, pero lo hace en términos de una exclusión más profunda: los integra como fuerza de trabajo puramente disponible, explotada bajo demanda y sin derechos. En este sentido, la plataforma actúa como una “máquina total”, que abstrae al máximo el trabajo, reduciendo al trabajador a una función intercambiable y prescindible. Este modelo empresarial, basado en la sistemática irresponsabilidad corporativa, produce un desgaste físico y emocional profundo: enferma, envejece y agota a los trabajadores, quienes viven en un estado de alerta constante, una “inseguridad continua” que se experimenta como si fuera una forma de guerra cotidiana.

Con esta mirada, Radetich aporta una dimensión clave a la comprensión del trabajo en plataformas: muestra cómo estas tecnologías no solo reproducen, sino que intensifican las lógicas históricas de desposesión y abstracción que estructuran al capitalismo. Su análisis permite aterrizar las reflexiones teóricas previas en un campo concreto, revelando cómo las categorías de trabajo abstracto, precarización estructural y subjetividad neoliberal se materializan en las experiencias cotidianas de quienes laboran en estas condiciones. Así, el trabajo en plataformas digitales no es solo una forma de empleo precario, sino una expresión condensada de las lógicas estructurales que organizan la vida social en el capitalismo contemporáneo.

A continuación, se presentan hallazgos etnográficos contruidos a partir de observaciones en espacios virtuales, entrevistas y relatos situacionales llevados a cabo con repartidores y conductores de plataformas digitales en la Zona Metropolitana de Puebla. Esta evidencia permite explorar cómo se encarna la precariedad en las dinámicas sociales de estos trabajadores, cómo se negocia la violencia estructural en el día a día, y qué formas de agencia, resignificación o resistencia emergen frente a un modelo que, como se ha argumentado, profundiza la vulnerabilidad y la exclusión bajo una apariencia de autonomía y flexibilidad.

### **Inseguridad urbana y desprotección institucional**

En el contexto del capitalismo contemporáneo, caracterizado por una profunda desestructuración de las garantías laborales y una creciente mercantilización de la vida social, la economía de plataformas se ha erigido como uno de sus rostros más elocuentes. Este modelo opera mediante la desarticulación deliberada de las relaciones laborales tradicionales, redefiniendo el vínculo entre empresa y trabajador en términos de una supuesta autonomía comercial. Bajo esta lógica, los repartidores y conductores de plataformas digitales no son reconocidos como empleados, sino como “socios”, “colaboradores” o “prestadores de servicios”, figuras jurídicas ambiguas que permiten a las empresas eludir obligaciones laborales fundamentales (Bensusán, 2020; Morales Muñoz & Abal Medina, 2020). Esta desvinculación institucional se presenta como un acto de “irresponsabilidad organizada”, en

el que la figura del empleador se disuelve y la protección laboral se esfuma, dejando a los trabajadores atrapados en un “agujero negro sin empleador” (Löschnigg, 2019).

Este fenómeno no sólo refleja una mutación en la organización del trabajo, sino también una intensificación de la lógica neoliberal, en la que la flexibilidad y la fragmentación son principios estructurantes. Lejos de ofrecer mayor libertad, la llamada autonomía del trabajador de plataformas se traduce en una intermitencia crónica, en trayectorias laborales marcadas por la precariedad, la inestabilidad y la exclusión. Como lo advierte Rosenblat (2018), estas formas de ocupación conforman un modelo de empleo temporal y residual, atravesado por relaciones laborales desiguales, sin continuidad ni derechos. En este marco, emergen fenómenos como la “precariedad por invisibilidad” (Rodríguez-Piñero, 2018) y la “deshumanización extrema” (Serrano Olivares, 2017), donde los trabajadores son reducidos a “servicios humanos” sin rostro ni reconocimiento, y sin otro respaldo que su propio cuerpo como medio de producción.

Esta configuración estructural no sólo implica una desprotección jurídica, sino también una exposición cotidiana a la inseguridad urbana, en la que la vulnerabilidad del trabajo digital se cruza con contextos marcados por la violencia, el abandono estatal y la ausencia de garantías mínimas para el ejercicio seguro de la actividad. En las calles de ciudades como Puebla, esta desprotección se manifiesta de forma tangible en la experiencia de repartidores y conductores que, al carecer de respaldo institucional, se enfrentan a riesgos que trascienden el plano laboral: robos, agresiones, accidentes y un entramado institucional que los invisibiliza sistemáticamente. A continuación, se podrá observar cómo estas condiciones estructurales se materializan en el territorio urbano, revelando la dimensión concreta de la precariedad y la inseguridad en la vida cotidiana de quienes trabajan en estas plataformas.

### ***La vulnerabilidad de los repartidores en Puebla***

A medida que la economía de plataformas crece, también lo hacen los riesgos a los que se ven expuestos sus trabajadores, quienes operan sin el amparo de contratos laborales ni acceso a seguridad social. La evidencia etnográfica recabada en Puebla pone de relieve la

precariedad de sus condiciones laborales y la falta de protección tanto de las propias plataformas como del Estado, en un entorno donde los robos, asaltos y accidentes mortales son una constante. Ante esto, los repartidores de plataforma han exigido mejoras, pero sus demandas hasta ahora han sido ignoradas, perpetuando una situación de riesgo, desamparo y alta vulnerabilidad.

A mediados de 2024, un miembro del grupo de Facebook “Repartidores Puebla de Uber Eats, Didi, Rappi” compartió una captura de pantalla de una página de nota roja en la se podía observar a poco más de 10 repartidores en motocicleta bloqueando una avenida principal en la ciudad de Puebla. Sin señalar la razón de esta manifestación, esta página había dado la noticia de que repartidores de Didi y Rappi habían cerrado la carretera federal a Tehuacán, al oriente de la ciudad, sugiriendo tomar vías alternas. Este repartidor, buscando saber el motivo de dicha manifestación, compartió la imagen preguntando: “Y ahora que paso mis ratti amigos?”<sup>14</sup> [sic]. Entre los comentarios, otro repartidor indicó la causa: “Se manifestaron para exigir seguridad ya que reporta la banda que han sufrido muchos asaltos y robos de unidad. Solo exigen lo mínimo que debe hacer el gobierno” (Observación digital, 13 de junio de 2024).

En dicha manifestación, cerca de 50 repartidores de diferentes plataformas cerraron la carretera federal Puebla-Tehuacán a la altura del Periférico Ecológico para exigir mayor seguridad ante los constantes asaltos en la zona de Bosques de San Sebastián, Amalucan, y el municipio de Amozoc, en los que, a decir ellos, se robaban de dos a tres motocicletas diarias (Oropeza, 2024). De acuerdo con otro repartidor que contestó la misma pregunta, la inseguridad no se ubicaba únicamente en el oriente de la ciudad, sino que era una característica de toda la periferia urbana:

El pedo es el área hasta donde llega las aplicaciones a veces son colonias en crecimiento y es cuna de mandrines para algunas, en lo particular yo he hido muy a las afueras de la ciudad y se siente pésimo el ambiente más en las noches pero pues a los que se prestan les digo que se cuiden y con precaución

---

<sup>14</sup> El término “ratti” es una combinación de la palabra “rata” (ratero) y el nombre de la plataforma “Rappi”, haciendo un juego de palabras para hacer alusión a que, en ocasiones, los repartidores de plataforma se roban los pedidos.

hay que ser unidos apoyarse entre uno al otro excelente día brothers [sic] (Observación digital, 13 de junio de 2024).

En estas respuestas se evidencia un alto nivel de inseguridad, particularmente en las periferias de la ciudad de Puebla, donde el Estado no garantiza a los repartidores condiciones para trabajar sin ser víctimas de robos o asaltos. Ante esta desprotección, la segunda respuesta refleja la necesidad de estos trabajadores de unirse y apoyarse mutuamente como única forma de enfrentar esta situación. Esto resulta similar al caso de los conductores de plataformas, quienes, ante los altos índices de inseguridad y violencia que han persistido en la entidad en los últimos años, así como la falta de protección por parte del Estado y de las plataformas para las que trabajan, han tenido que organizarse para autoprotgerse y brindarse apoyo mutuo (Batalla, 2023a).

Además de los asaltos, uno de los principales problemas que enfrentan los repartidores de plataformas en la entidad son los accidentes viales, frente a los cuales se encuentran en una situación de alta vulnerabilidad. La desprotección tanto del Estado como de las plataformas, sumada a una cultura vial en Puebla que privilegia el uso del automóvil sobre otras formas de movilidad, convierte el reparto en bicicleta o motocicleta en una actividad especialmente riesgosa. De hecho, al menos un repartidor sufre un accidente cada día en la entidad, lo que pone en evidencia la precariedad laboral y la ausencia de mecanismos efectivos de protección en este tipo de empleo (Camacho & Núñez, 2024).

El 8 de marzo de 2024, Jesús Eduardo Sánchez, repartidor de Didi Food, fue atropellado mientras realizaba entregas en la ciudad de Puebla. Un médico lo embistió con su automóvil, provocándole la muerte, y lejos de auxiliarlo, huyó del lugar (Herrera, 2024). Días después, un repartidor compartió en el grupo de Facebook “Repartidores Puebla de Uber Eats, Didi, Rappi” el número de cuenta bancaria del padre de Jesús Eduardo, con el fin de recaudar apoyo económico para su familia. En esa misma publicación, otro repartidor preguntó: “Oigan y Didi o Uber apoyo? O valió madres” [sic]. Quien había compartido la cuenta, y mantenía contacto con la familia del repartidor fallecido, respondió: “nadie de didi o uber apoyado, ni el seguro de la moto que supuestamente tenia en caso de accidente o fallecimiento” [sic]. Otro repartidor intervino: “dudo hermano que el seguro de la moto cubra

algo solo con saber q es repartidor se lavan las manos los seguros de las Italikas son particulares” [sic]. Finalmente, quien había hecho la pregunta concluyó: “chale malditas transnacionales yo por eso mejor independiente” (Observación digital, 11 de marzo de 2024).

Este hecho sucedió en una entidad con una alta incidencia de accidentes viales, pues, de acuerdo con cifras de la Fiscalía General del Estado de Puebla, tan solo en los primeros dos meses de 2024, al menos 56 personas perdieron la vida en accidentes de tránsito, y los homicidios culposos en percances viales incrementaron un 12% con respecto al año anterior (Contreras, 2024). Esto evidencia el riesgo al que se enfrentan diariamente los repartidores de plataforma y la situación de desprotección en la que se encuentran. Además de operar en un entorno con altos índices de inseguridad y violencia, carecen de contratos laborales y seguridad social, lo que los deja desprotegidos y dependiendo únicamente de sus propios recursos frente a los peligros que enfrentan para ganarse la vida y generar valor para estas empresas transnacionales.

El caso de Jesús Eduardo se suma a una larga y dolorosa lista de repartidores de plataformas digitales que han sido atropellados y asesinados mientras trabajaban, sin que estas muertes hayan generado transformaciones sustantivas en sus condiciones laborales. A pesar de la reiteración de estos hechos, ni el Estado ni las plataformas han asumido responsabilidad alguna frente a una situación que revela la precariedad estructural en la que se desarrolla este tipo de trabajo. Casos como los de Gregorio, repartidor de DiDi de 30 años (Razo, 2023), y Miguel Ángel, repartidor de Rappi de 32 años (Escobedo, 2024), muestran esta tendencia: vidas jóvenes arrebatadas por un modelo laboral que los expone cotidianamente al riesgo sin ofrecer mecanismos mínimos de protección o reparación.

Esta desprotección no es nueva. En 2018 documenté una de las primeras manifestaciones de repartidores en Puebla tras el asesinato de un compañero, Luis Fernando, repartidor de Uber Eats de 23 años, atropellado por un conductor del transporte público que ignoró una señal de alto (El Sol de Puebla, 2018). La reacción de sus colegas no se limitó al duelo: tomaron el espacio público para denunciar que trabajaban sin contrato, sin seguro, sin respaldo de las aplicaciones ante accidentes, robos o fallecimientos (Sánchez, 2018). Frente al silencio institucional y empresarial, los repartidores visibilizaron su precariedad mediante pancartas pegadas a sus mochilas con consignas como estas: “#Uber Eats, tarifas altas, #justicia para

Fer”; “Uber Eats, ¿ya le pagaste el sepelio a la familia de Fernando?”; “Justicia para Fer!!”; “Uber y Axxa respondan por Fer”; “Uber, ni uno más!!”; “Uber, tarifas más altas y zonas seguras”; “Uber, todos somos Fer” (Es Imagen, 2018).

Seis años después, los casos de Jesús Eduardo, Gregorio o Miguel Ángel confirman que estas demandas fueron infructuosas y que tanto el Estado como las plataformas de reparto, ahora también con Didi Food, han omitido implementar medidas para mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores. Pero esta precariedad no se limita únicamente a lo laboral: también se inscribe en el espacio urbano y en las formas de movilidad que predominan en este tipo de trabajo. El uso de bicicletas o motocicletas se convierte en un factor adicional de vulnerabilidad al insertarse en una cultura vial profundamente jerárquica, en la que el automóvil ocupa un lugar privilegiado y otras formas de desplazamiento son sistemáticamente invisibilizadas o desprotegidas. En ciudades como Puebla, como en muchos otros contextos urbanos, esta desigualdad en el acceso seguro al espacio vial no solo expone a los repartidores a mayores riesgos, sino que incrementa la violencia estructural que atraviesa su trabajo cotidiano.

Esta condición de vulnerabilidad no solo se manifiesta en el plano material, sino que también se ha interiorizado en las formas en que los propios repartidores se perciben y representan. Tal es el caso de Cristina, repartidora de 27 años y estudiante universitaria, quien alterna sus estudios con el trabajo en Uber Eats. Ante la insuficiencia del transporte público durante las horas pico, aprendió a conducir motocicleta para llegar a tiempo a sus clases, y más tarde aprovechó esta habilidad para generar un ingreso extra como repartidora. Su experiencia cotidiana en las calles de Puebla ha sido documentada en redes sociales, donde ha adquirido una amplia audiencia gracias a los videos en los que narra su día a día como trabajadora de plataforma. En estos espacios digitales suele identificarse con la etiqueta “#pollitodecolores”, que, según explica, hace referencia a ser “nueva” en la conducción de motocicleta. Asimismo, señala que es una forma de nombrar a quienes conducen de manera imprudente. Así, esta etiqueta no solo refleja una dimensión subjetiva del riesgo, sino que también pone en evidencia el alto grado de exposición al peligro que enfrentan quienes se desplazan en motocicleta, particularmente las y los repartidores, forzados a cumplir con tiempos de entrega

estrictos que incentivan prácticas de conducción riesgosas en un entorno urbano marcadamente hostil:

Pues, a lo que yo tengo entendido, les llaman pollitos de colores a la gente que recién empieza a andar en moto. ¿Por qué? Porque pues se expone mucho a accidentes, ¿no? Entonces, pollito de colores, porque ves que compras un pollito en el mercado, de color, y son de los que se mueren más fácilmente ¿no? Ves que se mueren rápido. Entonces de cariño jajaja, nos decimos pollito de colores ¿no? Porque pues andas exponiéndote sin la experiencia necesaria ¿no?

*¿Pero nada más a los que llevan poco tiempo manejando moto o en general a los repartidores?*

Eh... No, solo a los que llevan poco tiempo. O a los que a lo mejor ya tienen experiencia, pero aun así son muy imprudentes, que se andan metiendo entre carriles mientras todo está en movimiento, o que andan entre dos trailers grandesotes. P's ahí sí te dicen pollito de colores, porque se está exponiendo demasiado a un accidente ¿no?, a que se muera, a que le pase algo. Entonces sí, sería más que nada los que se exponen mucho a ese tipo de situaciones.

*¿Pero entre ustedes se dicen así en general?*

Pues... Yo me digo así porque me parece chistoso. Ajá, porque yo en mis videos pongo el hashtag “pollito de colores”. Porque cuando empecé yo decía “Pues soy un pollito de colores” ¿no? No tengo experiencia y ando en carretera. Y se quedó así. Ahora lo pongo siempre. Pero yo les diría así a las personas que se exponen mucho a un accidente, por imprudencia o por inexperiencia (Cristina, entrevista, 4 de enero de 2025).

A esta desprotección laboral e institucional se suma una dimensión espacial y simbólica que intensifica la vulnerabilidad de los repartidores: la forma en que el espacio urbano está configurado material y culturalmente para favorecer a ciertos medios de transporte, particularmente el automóvil. Diversas perspectivas socio-antropológicas han señalado que el automóvil no es únicamente un medio de desplazamiento, sino un símbolo central de la modernidad. Henri Lefebvre (1976) lo define como el “objeto-rey”; Richard Sennett (1997) lo asocia con el individualismo y la velocidad; Sharon Zukin (1998) lo vincula al estatus social; mientras que Paul Virilio (1996, 1997) advierte que la velocidad, como signo de poder y riqueza, también marca diferencias de clase. Marc Augé (1987), por su parte, lo entiende como un “objeto social total” que concentra identidad, movilidad y libertad: “Ando en auto,

luego existo” (p. 79). Estas lecturas dan cuenta del lugar hegemónico que ocupa el automóvil en el imaginario y la organización de la vida urbana.

En este sentido, la jerarquía de los medios de transporte no es solo técnica o funcional, sino también simbólica y política. Teóricos como John Urry (2007) y David Harvey (2008) han argumentado que el espacio urbano se estructura en torno a una lógica de movilidad que privilegia ciertos cuerpos y medios de transporte sobre otros. Los usuarios del automóvil gozan de mayor seguridad, infraestructura y legitimidad, mientras que quienes se desplazan en bicicleta o motocicleta, como los repartidores de plataformas, enfrentan riesgos desproporcionados, no solo por su exclusión de las políticas de protección social, sino también por su exclusión del diseño mismo de la ciudad. Esta forma de exclusión configura lo que Robert Castel (2003) llama “zonas de vulnerabilidad”: espacios sociales y territoriales donde se cruzan la fragilidad del trabajo, la falta de derechos y la exposición física. Por lo tanto, la teoría de las nuevas movilidades (Sheller y Urry, 2006) permite entender cómo estas desigualdades circulan junto con los cuerpos: quienes trabajan en plataformas de reparto no solo llevan productos de un punto a otro, sino que se movilizan a través de un sistema urbano que los coloca en una posición de subordinación material y simbólica. En esta lógica, la motocicleta o bicicleta, herramientas fundamentales de su trabajo, se convierten en marcadores de precariedad y vulnerabilidad.

Esta precariedad se agudiza al considerar la intersección con otras condiciones sociales, como la edad y el género. Tal como señala Natalia Radetich (2022), los repartidores constituyen uno de los segmentos más vulnerables del trabajo en plataformas: enfrentan mayor desgaste físico, menor remuneración, deben costear sus propios insumos laborales y están expuestos cotidianamente a accidentes. Las narrativas como la de Cristina, que se nombra a sí misma como “pollito de colores”, condensan esta vulnerabilidad: una subjetividad forjada en la exposición constante al peligro, normalizada y hasta resignificada en clave humorística. Así, el análisis de la movilidad urbana y sus dimensiones simbólicas y materiales no es accesorio, sino fundamental para comprender la precarización del trabajo en plataformas digitales. La ciudad misma, con su estructura jerárquica y su culto al automóvil, se convierte en un actor que participa activamente en la reproducción de la desigualdad y la desprotección.

De esta forma, el trabajo de los repartidores de plataformas digitales evidencia una precariedad multidimensional que rebasa el ámbito laboral para instalarse en las estructuras más profundas del espacio urbano, la cultura de movilidad y la organización social. No se trata solo de la ausencia de contratos, seguridad social o respaldo institucional ante accidentes o robos; se trata también de una configuración urbana y simbólica que naturaliza su exposición al peligro, los margina del reconocimiento ciudadano y los convierte en prescindibles en el engranaje de la modernidad tardía. El automóvil, como símbolo dominante, encarna una jerarquía social que deja en la periferia, literal y figurada, a quienes se desplazan en moto o bicicleta, obligados a sobrevivir en calles diseñadas para otros cuerpos, otras velocidades y otras formas de vida. Esta exclusión física se traduce en violencia estructural: una ciudad que los invisibiliza es también una ciudad que los mata, sin que nadie responda. Frente a esta violencia, las plataformas se lavan las manos, el Estado guarda silencio, y los repartidores se ven forzados a construir formas de autoprotección, solidaridad informal y resistencia cotidiana.

### ***Vidas prescindibles: Inseguridad en el transporte digital***

La persistente inseguridad en Puebla no solo ha provocado el desplazamiento de los taxis tradicionales y la consolidación del transporte por aplicaciones digitales, sino que también ha configurado nuevos patrones de operación marcados por el riesgo y la desprotección (Batalla, 2021). Esta situación ha favorecido la emergencia de un mercado informal basado en relaciones personales de confianza entre conductores y usuarios, evidenciando la indiferencia de las plataformas hacia la seguridad de sus trabajadores y motivando la creación de grupos autogestionados de apoyo mutuo (Batalla, 2023a, 2023b). La lógica del capitalismo de plataformas, articulada con un modelo de ciudad excluyente, produce así un entorno de sistemática desprotección, donde la vida de los conductores se ubica en una jerarquía social que los sitúa como prescindibles.

En este contexto, los testimonios de los conductores permiten trazar un panorama general de violencia cotidiana y abandono institucional. Uno de ellos relató el caso de un compañero que fue baleado durante un intento de asalto en un municipio aledaño y a continuación

asaltado en el centro de la ciudad. Estos eventos ilustran cómo la violencia no distingue entre centro y periferia, convirtiéndose en una constante del trabajo cotidiano en plataformas. Otros dieron cuenta de experiencias similares: robos, agresiones físicas y la pérdida de sus vehículos sin recibir respaldo alguno por parte de las plataformas, que sistemáticamente se deslindan de cualquier responsabilidad, incluso en situaciones donde sus propias políticas y estructuras tecnológicas facilitan la comisión de delitos.

Más allá de los eventos individuales, lo que emerge es una experiencia colectiva de vulnerabilidad estructural. Los conductores asumen los costos económicos, legales y emocionales de los riesgos inherentes al trabajo, mientras que tanto las plataformas como el Estado se desentienden. Como relató uno de ellos, Uber traslada toda la responsabilidad a los conductores bajo el argumento de que su relación con ellos es únicamente mercantil: ellos solo “rentan la plataforma” y se desentienden del resto (Relato situacional, 2 de febrero de 2021). Esta lógica contractual no solo excluye toda forma de protección laboral, sino que también oculta deliberadamente las condiciones reales de precariedad a través de “las letras más chiquitas del contrato” (Relato situacional, 2 de febrero de 2021).

Frente a esta situación, los conductores han desarrollado formas de autoorganización y autoprotección para hacer frente a la violencia. Redes informales, grupos de WhatsApp, canales de radio y servicios de monitoreo independientes han surgido como estrategias comunitarias de defensa ante la inacción de las plataformas y el aparato estatal. Estos grupos permiten rastrear la ubicación de los conductores y actuar rápidamente ante cualquier emergencia. La solidaridad entre pares ha demostrado ser mucho más eficaz que cualquier mecanismo formal ofrecido por las empresas. En algunos casos, se han logrado recuperar vehículos robados gracias a la colaboración entre colegas y al uso de GPS.

No obstante, estas formas de organización, aunque efectivas, no son sostenibles ni deseables como solución estructural. Requieren inversión económica directa de los conductores, quienes pagan por su propia protección, y además implican riesgos adicionales, como compartir datos sensibles con terceros. Como relató otro conductor, no confían esa información por gusto, sino por necesidad. “No nos quedaba otra”, concluyó otro más. Asimismo, ante el recelo y la incomodidad que ha generado el uso de radios y claves por

parte de los operadores entre algunos usuarios, una conductora defendió este sistema de monitoreo explicando que este mecanismo ha resultado ser eficaz:

Porque al final del día, la plataforma cuando nos asaltan, porque nos ha pasado, que asaltan tanto al usuario como al conductor... La plataforma ¿qué cree?, mire, se lava las manos. Tarda mucho... tarda mucho la policía en llegar. ¿Y qué cree?, que gracias a Dios nosotros hemos podido comprobar que este tipo de servicios, *que nosotros cubrimos con nuestro dinero*,<sup>15</sup> nos funciona. Entonces... lo que hacemos en informarle al monitorista, el monitorista lo canaliza a C5, y C5 nos manda este... el apoyo. Entonces, al final del día, es seguridad tanto de usted como mía (Relato situacional, 9 de marzo de 2022).

Este escenario configura una experiencia laboral marcada por el miedo constante, la incertidumbre y el desgaste emocional. Uno de ellos lo expresó claramente: “para nosotros, como conductores, es de todos los días persignarte y que pues regrese yo a casa y que el coche no me lo roben” (Relato situacional, 6 de enero de 2022). El trabajo se convierte así en una actividad peligrosa y emocionalmente agotadora, donde la precariedad trasciende lo económico y alcanza dimensiones psíquicas profundas.

Si bien estas experiencias afectan a todos los conductores, las mujeres enfrentan formas específicas y agudizadas de riesgo. La voz de una conductora, quien decidió dejar de trabajar en ciertas zonas por miedo a ser asaltada y agredida sexualmente, permite observar estas particularidades. Explicó que evitaba las colonias periféricas por considerarlas peligrosas, sin embargo, su temor se incrementó al enterarse de que un conocido de sus pasajeros fue asaltado y asesinado en una ruta que solía recorrer diariamente en el extremo sur de la ciudad. A partir de ese momento, decidió no volver:

Ay no. Horrible, horrible. [...] No, horrible, no había luz, no, no, no, no. Y dejé de ir porque cuando iba llevando a un muchacho, su esposa le habla, que acababan de matar a un amigo de ellos, que iba en la moto, le quitaron la moto, y lo mataron. Por ahí, en el cerro ese. Y ya que le digo “no, sabes qué, es la

---

<sup>15</sup> Énfasis de la conductora.

última vez que los traigo, discúlpenme ¿no?, pero no vale la pena arriesgar mi vida, y más como mujer... no". ¡Pero horrible! No... colonias... Sí, es muy impresionante (Relato situacional, 1 de enero de 2022).

De manera general, los conductores de plataformas prefieren trabajar en la nueva centralidad urbana de Puebla, ya que la consideran una zona más segura y rentable. En contraste, los viajes hacia la periferia se realizan con cautela, suelen evitarse durante la noche y requieren de estrategias específicas, como solicitar ser monitoreados o desconectarse de las aplicaciones al finalizar el trayecto para evitar recibir viajes que los alejen aún más. Así, los viajes son “filtrados” con base en una serie de indicadores que los conductores asocian con situaciones de riesgo, tales como el punto de recogida, el destino, las calificaciones de los usuarios o incluso su apariencia (Batalla, 2021).

Un indicador relevante dentro de esta selección de viajes es el género de los usuarios. Un caso que permite observar esto, además de las múltiples dimensiones de la inseguridad que enfrentan quienes trabajan en plataformas digitales, es el asalto que sufrió Keiter, conductora de 34 años, durante un viaje en 2020. Este incidente refleja, por un lado, un intento fallido por filtrar un viaje, debido a la estrategia empleada por los agresores para engañarla. También muestra la confianza que puede generarse, especialmente entre conductoras, al transportar a otra mujer. En el momento en que ocurrió este incidente, la única información que las plataformas proporcionaban a los conductores sobre un viaje era el nombre del usuario. Aunque en la actualidad se ofrecen más datos, como el número de viajes realizados por los pasajeros o el destino final, en aquel entonces fue suficiente para Keiter saber que recogería a una mujer y que el viaje sería pagado con tarjeta bancaria para aceptarlo:

El asalto fue un viaje de una chica. [...] Entonces, al ver el nombre de una mujer, pues a mí me inspiraba la confianza y decidí acudir al domicilio. Acudo al domicilio y era, este, una zona así como... pues también yo creo que bajé un poquito la guardia ahí, porque hay protocolos de seguridad que yo misma implementé, ¿no? Que es zonas de alto riesgo, pues ni me acerco. O sea... Pero como era el nombre de una chica, a mí me generó la confianza. Llego al domicilio y veo un tipo que se me quiere subir al carro y le digo que no. Entonces comienzo a hablarle a soporte y en ese momento dice que bajara mi vidrio. Bajo el vidrio como un centímetro, o sea, creo que no más de un centímetro, y le dije que no, que no le podía hacer el viaje y que me esperara tantito, que estaba a punto de cancelarlo, porque estaba hablando

con soporte. Me dice “Es para mí y para mi esposa”. Y le grita “¿Ya vienes?”, y la chica dice “Sí, ya voy”. Veo que abren la puerta y se asoma la chica. Pues me da la confianza, bajo el seguro, y en ese momento la chica, cuando escucha que bajo los seguros, se regresa. Se sube un tipo atrás de mí y se queda otro parado frente... bueno, a mi lado. Me abre la puerta y pues sí, me dieron un golpe en la costilla izquierda. Y el otro, pues que... el que se subió atrás de mí me amenazó con un cuchillo en la oreja derecha. De hecho, sí me lastimaron un poco, y lo único que pensé en ese momento fue como... Yo no apagaba el carro para... O sea, cuando yo llegaba por una usuaria... Muchos decían “Yo apago el carro para no gastar gasolina”, cosas así. Yo no. Yo por seguridad siempre lo dejaba prendido. Entonces, no sé si fue la adrenalina, un instinto de supervivencia... Cuando yo sentí el arma atrás, no sabía qué era. No sabía si era un cuchillo, o sea, yo no pude ver qué era. Pero cuando se bajaron sí me di cuenta que pues me habían lastimado, que era una navaja, un cuchillo o algo... algo punzocortante ¿no? No había más. Mi instinto de supervivencia hizo que yo me arrancara en ese momento. Y el tipo que se quedó del lado izquierdo, el que me pegó en la costilla, pues obviamente con el jalón del carro se cae, y el que estaba arriba pues me pedía que me parara y él me empezó a como a golpear en el otro lado de la costilla. Pero pues yo traía como ya la idea de pues irme estampar. O sea, ese fue... Mi instinto de supervivencia era “Pues yo me voy y me estampo”. Pero abrió la puerta y se aventó. Entonces tampoco era una velocidad alta, ¿no? Porque era una privadita. O sea, iba como a 10, 15 por mucho. Pero cuando él vio que yo no me paré, como que sí se aventó y... yo me seguí, yo ya me seguí. Ahí en ese momento pedí apoyo al grupo en el que yo estaba, de conductores. Llegaron dos conductores a auxiliarme. Como estaba en shock ya en ese momento, pues ya me dijo uno que tenía como sangre en la camisa. Ya medio me sentí, pues sí tenía la oreja lastimada, tenía una cortada en la oreja. Ya acudí al IMSS, porque pues tengo seguridad social. Este, acudí a la plataforma al día siguiente, presenté mi queja. Me dijeron que no podían darme como más información de la usuaria, que levantara una denuncia, que... o sea, el protocolo a seguir era ese, que ellos por seguridad y por aviso de privacidad que todos firmamos dentro de la plataforma, ni ellos pueden vulnerar mis datos ni vulnerar los datos del usuario, hasta que eso procediera como ya legalmente. Pues fue en tiempos de pandemia, ya no le di seguimiento a la denuncia. Eso pasó.

*¿Y ya por qué no le das seguimiento a la denuncia?*

Porque como estaba justo la pandemia... Eso fue en octubre del 20. O sea, todavía apenas se estaba componiendo toda la situación de confinamiento. O sea, todavía ni siquiera había... en diciembre del 2020 todavía no hubo como negocios abiertos, todavía era como... Entonces en Fiscalía había como mucho protocolo a seguir, mucho esto... Y pues en mi trabajo yo no paré. O sea, yo seguí trabajando normal, horario normal, todo bien. Entonces sí se me... No, no tenía como tampoco el tiempo para irle a dar seguimiento a la... O sea, sí estaba la denuncia, estaba como en alguna mesa de trámite... Y se quedó en el olvido porque pues tampoco fueron a... a Didi a hacer gran cosa. O sea, a mí me notificaron de Didi que ya habían proporcionado los datos. Me fui a Fiscalía y me dijeron que, este, que la persona que... de la cuenta, era una cuenta falsa. Obviamente. Que resulta que la chica que... Habían robado la identidad, porque era un viaje con tarjeta y eso fue lo que hizo que me diera confianza también para ir por ella.

Este, le habían robado justo en el Puente de Ovando la bolsa y el teléfono. O sea, como muchas cosas así. Entonces ya fue muy enredado, muy complicado, y dije “Bueno, pues ya” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Keiter relató que, antes del incidente, solía trabajar en toda la ciudad y no tenía inconveniente en acudir a colonias periféricas. Sin embargo, tras el asalto, modificó drásticamente su zona de trabajo: desde entonces, se limita a la nueva y elitizada centralidad urbana, así como a algunas colonias del sur que conoce por vivir en ese lado de la ciudad. Este cambio evidencia cómo las experiencias y preferencias laborales de los conductores de plataforma configuran una frontera urbana, en la que la nueva centralidad ha desplazado al antiguo centro de la ciudad hacia una periferia asociada al peligro (Batalla, 2021).

Este caso también pone de relieve la falta de responsabilidad tanto de las plataformas como del Estado en la garantía de seguridad para los conductores, y resalta el papel fundamental de los grupos de apoyo mutuo como único recurso efectivo frente a situaciones de violencia. La experiencia de Keiter se suma a la de muchos otros conductores que denuncian la ausencia de respaldo por parte de las plataformas ante robos, asaltos o accidentes, así como los largos y engorrosos procesos burocráticos que enfrentan para interponer y dar seguimiento a una denuncia legal, lo que los lleva, en muchos casos, a desistir. Es frecuente escuchar expresiones como “la plataforma se lavó las manos”, “no hicieron nada” o “brillaron por su ausencia”. Estas empresas suelen limitarse a entregar la información requerida por las autoridades una vez que se presenta una denuncia formal, pero dejan a los conductores enfrentarse en soledad a un aparato estatal que les hace perder tiempo sin ofrecerles soluciones ni reparación alguna. En este sentido, otra conductora relató que su esposo, también conductor de plataforma, decidió no denunciar un asalto sufrido mientras trabajaba, pues consideró que solo “iba a perder más tiempo en la denuncia y no iba a recuperar sus cosas” (Entrevista, 2 de enero de 2025).

De esta forma, los conductores terminan asumiendo una tarea que, según ellos, debería ser responsabilidad de las plataformas: filtrar a los usuarios. Mientras que quienes manejan para aplicaciones como Uber o Didi deben cumplir con una serie de requisitos, como presentar documentación oficial, registros fiscales, exámenes psicométricos y toxicológicos, así como

pruebas constantes de reconocimiento facial, los usuarios pueden comenzar a utilizar el servicio con solo una cuenta de Facebook (Batalla, 2023a). Durante su jornada, los conductores deben evaluar cada viaje para determinar su nivel de riesgo y decidir si lo aceptan o no. El costo de esta transferencia de responsabilidad es el riesgo de equivocarse o ser engañados, y ser víctimas de asaltos o agresiones por parte de los propios usuarios.

En este sentido, una conductora relató: “Mira, ahora los delincuentes ya saben hasta de qué rumbos no vas a tomar el viaje. ¿Sí? ¿Qué hacen? Se trasladan a buenas colonias. A colonias buenas donde tú tomas el servicio y te llevan a colonias donde te asaltan y te quitan el coche” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024). En el caso del esposo de América, el usuario iba vestido formalmente, por lo que no sospechó que se trataba de un asaltante: “Y el chavo [...] pues le dijo que le diera todo lo que traía, con palabras altisonantes y groseras. Y le sacó un arma. Que le diera, pues lo que llevaba. Pero pues mi esposo nunca se lo esperó, porque pues el chavo iba de traje, bien arreglado” (Entrevista, 2 de enero de 2025).

A pesar de los múltiples engaños que pueden sufrir los conductores para ser asaltados, un criterio clave al momento de aceptar un viaje es que el usuario sea mujer, especialmente en el caso de las conductoras. Tal es el caso de América, conductora de 43 años, quien decidió transportar exclusivamente a mujeres por razones de seguridad: “Me siento un poco más segura que con un hombre”, explicó (Entrevista, 2 de enero de 2025). No obstante, reconoció que viajar con una mujer no garantiza estar a salvo, sobre todo durante la noche. Este temor se intensificó luego de que una amiga suya, también conductora, fuera asaltada por una usuaria de Uber que la despojó de su dinero y pertenencias, lo que la llevó a abandonar el trabajo en plataformas.

Si bien muchas conductoras eligen realizar viajes tanto con hombres como con mujeres, como se abordará al final de este capítulo, viajar con mujeres tiende a disminuir el temor no solo a ser asaltadas, sino también a sufrir agresiones sexuales. Aunque algunos conductores varones también han sido víctimas de acoso o agresiones sexuales por parte de usuarios, el miedo a este tipo de violencia afecta de manera mucho más significativa a las conductoras. Esta percepción de riesgo restringe sus oportunidades laborales, limita su rango de movilidad y condiciona la forma en que seleccionan los viajes, incluso si ello implica un aumento en

las tasas de rechazo y cancelación, lo cual puede repercutir negativamente en sus ingresos al ser penalizadas por las plataformas. En este sentido, Maribel, conductora de 35 años, señaló:

Si rechazas cierta cantidad de viajes, te bajan el puntaje de la tasa de aceptación y entonces ya no te pagaban el incentivo. Ponían cualquier pretexto para no pagar. Realmente como mujer, pues es muy difícil aceptar todos los viajes porque hay viajes que sí te das cuenta que son de mucho riesgo, y pues aunque la aplicación te penalice, pues prefieres rechazarlo o cancelarlo. Entonces, por ejemplo, mi tasa de aceptación y de viajes rechazados en Didi está muy abajo, muy, muy abajo. Porque sí he rechazado muchos viajes, he cancelado muchos viajes por seguridad (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Así, la expresión “y más como mujer” evidencia una posición de mayor vulnerabilidad por parte de las conductoras, asociada a su condición de género en un entorno marcado por altos niveles de violencia contra las mujeres. Al preguntarle a Maribel a qué se refería con la afirmación de que, como mujer, trabajar en aplicaciones de transporte era más riesgoso, explicó lo siguiente, dejando ver que plataformas como Uber o Didi eluden la responsabilidad de proteger a las conductoras al no sancionar a los usuarios que cometen agresiones sexuales contra ellas (Rosenblat, 2018). Por tal razón, la responsabilidad de seleccionar a los usuarios queda nuevamente transferida a las operadoras:

A que, una, eh, por ejemplo, es muy diferente un hombre que suba a un pasajero tomado a una mujer que suba a un pasajero tomado. Por lo regular, cuando se suben, y si van tomados, al ver que eres mujer, no falta el que te empieza a querer invitar a salir, el que se quiere pasar de listo, el que a fuerza insiste en querer viajar contigo en la parte delantera, que te dicen “¿Sabes qué? Párate tantito”, “Te invito algo” o “Vamos por otro lado”. La verdad es que lo primero que hace un hombre, y más cuando van tomados, es como hacerte propuestas de salir, de pasarte con él, de que te dice “Es que no quieres experimentar, es que no quieres vivir cosas nuevas”. Y tú así “¡No, solo quiero trabajar”, ¿no? Entonces este, por ejemplo, en una ocasión me pasó y subí a cuatro personas. Salieron de un deportivo. La verdad es que no pensé que saliendo de un deportivo fueran tomadas, hasta que se subieron y cerraron las puertas percibí el aroma al alcohol. Y pues llegando a su destino, que realmente era muy cortito, no se querían bajar y no se querían bajar y no se querían bajar. Entonces como este tipo de situaciones. Entonces por seguridad sí hay viajes en los que mi instinto me dice “No los tomes”. Aunque ya esté yo ahí en frente, aunque ya haya llegado a la ubicación, lo cancelo y me voy (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

De esta forma, el trabajo en plataformas digitales no representa una mera modalidad tecnológica de empleo, sino la expresión más reciente de una lógica capitalista que externaliza los riesgos, fragmenta las responsabilidades y mercantiliza cada dimensión de la vida cotidiana. La violencia que enfrentan los conductores en Puebla no es un efecto colateral, sino una consecuencia estructural de este modelo, que se nutre de la desregulación, la informalidad y la precariedad. Al operar en una ciudad desigual y excluyente, las plataformas se benefician de un entorno donde las vidas de quienes conducen, especialmente de las mujeres, son considerados prescindibles. La indiferencia empresarial y estatal ante la inseguridad evidencia la racionalidad autófaga de este sistema: maximizar la rentabilidad a costa de la vida de quienes sostienen, con su trabajo, la narrativa de la nueva movilidad.

### **Precariedad económica y autoexplotación**

Las particularidades del trabajo en plataformas no se explican únicamente por el “elemento tecnológico”; más bien, este ha funcionado como un *potenciador* de dinámicas preexistentes de precarización en el mercado laboral (Rodríguez-Piñero, 2018, p. 19). La crisis financiera de 2007-2008 aceleró estas tendencias, dando lugar a un nuevo paradigma en la organización del trabajo conocido como “trabajo conectado” (*logged labour*) (Huws, 2016). Este modelo representa una ruptura con el régimen laboral que había predominado desde mediados del siglo XX, y se inscribe en un proceso más amplio de valorización de los servicios y de la reproducción social (Huws, 2003, 2014). En este contexto, los trabajadores deben mantenerse conectados a infraestructuras tecnológicas para acceder, de forma atomizada y desregulada, a oportunidades laborales, lo cual profundiza la precariedad y la imprevisibilidad del trabajo. Paralelamente, la crisis también deterioró los salarios y los ahorros, aumentó el endeudamiento y provocó un alza global del desempleo. Esta combinación dejó a amplios sectores de la población en una situación de alta vulnerabilidad frente a la expansión de formas laborales precarias, forzándolos a aceptar cualquier tipo de empleo, incluso bajo condiciones de explotación (Srnicek, 2018).

La digitalización del trabajo se aceleró aún más con la pandemia de Covid-19 (Into the Black Box, 2021), ya que las plataformas se convirtieron en herramientas clave para gestionar la crisis de movilidad provocada por el confinamiento, impactando sectores tan diversos como la comunicación, la entrega de alimentos y el comercio electrónico (Mezzadra y Neilson, 2024). En este contexto, la “plataformización” se consolidó como un proceso global, tanto intensivo como extensivo, que opera más allá de fronteras y escalas geográficas, remodelando sociedades y economías, y disolviendo los límites entre la economía y otras esferas de la vida social y política a través de una “voluntad bulímica” de capturar el mayor espectro posible de interacciones sociales a través del extractivismo de datos (Mezzadra y Neilson, 2024, p. 18). De esta forma, la crisis se encuentra en el origen de la “uberización” del trabajo, al mismo tiempo que este proceso contribuye a profundizarla (Radetich, 2022).

Así, detrás de la aparente innovación y camaradería de la “uberización del mundo” se oculta un sistema depredador (Sadin, 2018, pág. 160) y la consolidación de lo que algunos llaman la “esclavitud moderna” (Rosenblat, 2018, pág. 68). La economía de plataformas supone, en este sentido, una regresión a los tiempos de la primera Revolución Industrial, cuando los obreros trabajaban largas jornadas en un sistema fragmentado, sin seguridad laboral y bajo condiciones de explotación generalizada (Ravenelle, 2020; Schmidt, 2017). De esta forma, los “esclavos-independientes” (Sadin, 2018, pág. 179) o “jornaleros digitales” (Bensusán, 2020, pág. 13) se encuentran en una situación de “servidumbre forzosa”, en la que tienen que pagar para trabajar (Ravenelle, 2020, pág. 19); servidumbre que, en el caso de América Latina, se conjuga con inercias estructurales clasistas del pasado colonial (Hidalgo & Salazar, 2020b, pág. 16).

Uno de los principales argumentos que las plataformas utilizan para atraer trabajadores es la promesa de flexibilidad y autonomía. No obstante, diversos estudios han demostrado que esta flexibilidad es, en muchos casos, ilusoria (Antunes, 2019; Casilli, 2019; Huws, 2016; Radetich, 2022; Rosenblat, 2018; Ravenelle, 2020; Schmidt, 2017; Scholz, 2017; Woodcock y Graham, 2020). Detrás de esta supuesta autonomía se oculta la ausencia de un contrato laboral formal, lo que permite a las plataformas transferir los costos y riesgos operativos a los propios trabajadores. Al no ser reconocidos como empleados, estos quedan invisibilizados y desprovistos de derechos laborales, lo que configura una precarización estructural. En este

modelo, la falta de ingresos fijos y la inestabilidad del trabajo obligan a los trabajadores digitales a mantenerse constantemente disponibles, asumir más tareas y aumentar su rendimiento para garantizar ingresos mínimos, bajo la amenaza de ser “desactivados” si no cumplen con las exigencias de la plataforma. Esta lógica de funcionamiento intensifica la autoexplotación y consolida un sistema en el que el “éxito” depende de la capacidad del trabajador para autogestionar su precariedad (Rodríguez-Piñero, 2017; Scasserra, 2019).

Este apartado examina las condiciones laborales de repartidores y conductores de plataformas digitales en la ciudad de Puebla, haciendo énfasis en la precariedad y autoexplotación que enfrentan. Aunque algunos logran obtener ingresos relativamente competitivos, estos suelen derivarse de extensas jornadas sin protección laboral, lo que evidencia una inestabilidad estructural. Además, la aparente flexibilidad que ofrecen las plataformas funciona como un mecanismo que profundiza la precarización, en un contexto marcado por la polarización y la exclusión social de quienes desempeñan este tipo de trabajo.

Los datos etnográficos muestran que repartidores y conductores, especialmente en plataformas como Uber y Didi, experimentan una forma de explotación que se reproduce a través de su propia participación. Pese a la supuesta autonomía, deben trabajar jornadas prolongadas bajo condiciones cambiantes y con comisiones que apenas alcanzan para cubrir sus necesidades básicas. La ausencia de seguridad social y beneficios, sumada a la manipulación unilateral de las reglas por parte de las plataformas, configura un ciclo de precarización en el que el riesgo y los costos recaen sobre los trabajadores. Este escenario se ha visto agravado por factores como el confinamiento sanitario, el aumento de impuestos y los altos costos asociados al uso de vehículos alquilados o financiados, lo que refuerza su situación de pobreza y vulnerabilidad.

***“No hay repa jodido, hay repa huevón”:* Precariedad normalizada en el servicio de reparto**

Aunque en ocasiones los repartidores suelen presumir entre sus compañeros que sus ingresos superan a los que podrían obtener en empleos tradicionales, esta percepción no es homogénea ni está exenta de matices. En los espacios digitales donde estos trabajadores interactúan,

como el grupo de Facebook “DiDi Food Repartidores”, emergen opiniones que expresan una visión distinta, más crítica y desilusionada respecto al trabajo en plataformas. Lejos de considerarlo una alternativa laboral estable o deseable, algunos repartidores lo entienden como una actividad meramente transitoria, útil para generar ingresos complementarios pero carente de las condiciones mínimas para ser considerada una ocupación digna o de largo plazo.

Un ejemplo ilustrativo surge de una publicación realizada en dicho grupo, en la que un nuevo repartidor escribió: “Amigos, mañana empiezo a chambear de DiDi, soy nuevo, consejos? 🙄” [sic] (Observación digital, 6 de mayo de 2024). A partir de este mensaje, se desplegó una conversación entre repartidores, todos hombres, que, entre bromas y consejos prácticos sobre cómo tratar a los clientes, usar la aplicación o cuidar la motocicleta, insistieron en que este trabajo no debía ser asumido como una ocupación formal, sino como algo pasajero, un “extra” frente a los trabajos “de verdad” o “fijos”:

No lo agarres de chamba fija solo de extra para sacar el gasto y esas cosas consigues trabajo de a deberás jsjs [sic].

A todos les digo lo mismo el único consejo que te va servir andando aquí. NO DEJES TU TRABAJO FIJO, por mucho que te vaya bien y en un día saques lo que te pagan en una semana en tu trabajo fijo NO LO DEJES, esto solo es ganancias extras como te puede ir muy bien como te puede ir muy mal hablando económicamente, todo lo demás lo enseña la app o lo vas aprender sobre la marcha [sic].

Tómalo como extra aparte de un trabajo.

Si mi consejo es que busques trabajo [sic].

(Observación digital, 6 de mayo de 2024)

En contraste con estas subjetividades, estudios recientes (Alba, 2022) han encontrado que, en el caso específico del reparto en plataformas digitales, actividad que experimentó un crecimiento exponencial durante la pandemia de COVID-19, no se trata únicamente de empleos provisionales o de corta duración. A pesar de la precariedad marcada por ingresos inestables, altos niveles de inseguridad, jornadas extensas y falta de protección social, una

parte significativa de quienes trabajan en estas plataformas en México expresa el deseo de permanecer en ellas de manera indefinida. Esta tendencia es más pronunciada entre las mujeres y entre personas de mayor edad. No obstante, esta disposición a continuar en un trabajo altamente precarizado no se explica por una valoración positiva del mismo, sino por la percepción de que las alternativas laborales disponibles son incluso peores o simplemente inexistentes.

En el caso particular de las mujeres, esta tensión es especialmente reveladora. Aunque son quienes con mayor frecuencia expresan el deseo de permanecer en el reparto, también son quienes otorgan mayor importancia a la seguridad social y al derecho a la jubilación, en comparación con los hombres jóvenes, quienes tienden a minimizar estos elementos (Alba, 2022). Esto sugiere que la permanencia de las mujeres en el trabajo de plataformas no implica una aceptación acrítica de sus condiciones, sino que refleja una combinación de necesidad económica, restricciones estructurales y exclusiones históricas del empleo formal. La aparente flexibilidad que ofrecen las plataformas puede representar, en estos casos, la única forma viable de insertarse en el mundo laboral, aun a costa de asumir una forma intensificada de precariedad, la cual no es, por tanto, una simple consecuencia de decisiones individuales, sino una expresión estructural de un modelo que reconfigura el trabajo desde la lógica de la desposesión (Antunes, 2019; Fagioli, 2021; Harvey, 2004; Radetich, 2022).

El testimonio de Nayeli, repartidora de 21 años, permite visibilizar las tensiones estructurales que enfrentan muchas mujeres en el trabajo de reparto en plataformas. Su permanencia en esta actividad responde a una estrategia condicionada por la necesidad económica, las responsabilidades de cuidado y las dificultades de acceso al empleo formal. Con estudios de secundaria concluidos y madre de un niño de dos años, Nayeli llevaba medio año trabajando como repartidora, primero en Rappi y posteriormente en Uber Eats. Señaló que no deseaba tener otro trabajo porque se sentía “a gusto” con este, y manifestó su intención de continuar en él por tiempo indefinido. Aunque laboraba entre 10 y 12 horas diarias, a veces sin días de descanso, valoraba positivamente esta ocupación frente a su empleo anterior como checadora de máquinas de estacionamiento en un centro comercial, donde debía permanecer de pie durante 10 horas, con un salario bajo y sin posibilidad de ausentarse para cuidar a su hijo cuando no había quien más lo hiciera.

Así, la necesidad de mantener a su hijo, junto con la flexibilidad que le ofrece el reparto para cuidarlo cuando sea necesario, explican su decisión de continuar en esta actividad, a pesar del agotamiento físico y los riesgos que implica, la ausencia de prestaciones y el tener que “ir al día”. Al preguntarle cómo se sentía por tener que trabajar además de realizar labores del hogar, contestó: “Pues a veces muy cansada. Porque [...] hay veces en las que ya no quiero ni venir. Pero pues igual como que digo no, pues tengo que venir porque pues mi hijo necesita cosas, despensita, cosas así” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

El caso de Jennifer, repartidora de 28 años, ofrece otro ejemplo claro de las condiciones estructurales que empujan a las mujeres a mantenerse en el trabajo de plataformas como una estrategia de supervivencia frente a contextos marcados por la precariedad y la exclusión del empleo formal. Con estudios de bachillerato concluidos, Jennifer llevaba más de tres años trabajando a tiempo completo para Rappi y Uber Eats, tras perder su empleo como armadora de muebles cuando la fábrica donde laboraba cerró a raíz de la pandemia de COVID-19. Eligió el trabajo en plataformas por la flexibilidad de horario que le permite acompañar a su madre diabética a consultas médicas y reponer posteriormente ese tiempo de trabajo. Esta posibilidad de extender su jornada hasta la noche resulta clave para ella, ya que en un empleo convencional tendría que solicitar permisos frecuentes sin opción de recuperar las horas perdidas.

Aunque no tiene hijos, Jennifer es responsable del sostenimiento económico de su madre y su abuela. Para cubrir sus gastos, trabaja entre 10 y 12 horas al día, con solo un día de descanso a la semana. Si bien asegura que este trabajo le permite cubrir sus necesidades y las de su familia, y planea continuar repartiendo mientras retoma y concluye sus estudios universitarios, también reconoce que preferiría tener otro empleo. El reparto, señala, es un trabajo “inestable” y “muy riesgoso”, sin prestaciones y en el que “se acaban sus vehículos”. A pesar de haber buscado otras opciones laborales, como el puesto de cajera en una tienda de conveniencia, no ha logrado encontrar algo mejor. “Ahorita la situación está complicada”, afirmó (Entrevista, 18 de diciembre de 2024).

Además de los testimonios individuales, las interacciones entre repartidores en espacios digitales como grupos de Facebook también permiten observar cómo se construyen y negocian los sentidos sobre el trabajo en plataformas. A través de memes, publicaciones y

comentarios, los trabajadores articulan discursos que combinan crítica, resignación, ironía y hasta orgullo frente a las condiciones precarias que enfrentan. Estos espacios funcionan como escenarios donde se expresan, disputan y normalizan las experiencias cotidianas de explotación y autoexplotación, en un registro que va desde el humor hasta la defensa del trabajo de reparto como forma legítima de vida laboral. En este sentido, las redes sociales no solo constituyen un ámbito de socialización, sino también una fuente clave para comprender cómo se vive, se narra y se justifica la precariedad.

## una señora con su hijo: si no estudias terminarás como el.

-yo cumpliendo mi sueño de ser repartidor :



Figura 1. Meme compartido en el grupo de Facebook “Los uberianos” que refleja la forma en que algunos trabajadores resignifican irónicamente su condición precaria dentro del trabajo en plataformas (Observación digital, 7 de junio de 2024).

La observación digital realizada en grupos de Facebook como “Los uberianos” y “DiDi Food Repartidores” muestra cómo los propios trabajadores resignifican o incluso defienden las condiciones laborales impuestas por las plataformas. Un ejemplo ilustrativo es el caso de un meme compartido en “Los uberianos”, en el que se observa a un repartidor trabajando acompañado del siguiente diálogo: “una señora con su hijo: si no estudias terminarás como él. yo cumpliendo mi sueño de ser repartidor” [sic] (Observación digital, 7 de junio de 2024) (Figura 1). Aunque la publicación fue recibida en su mayoría con reacciones de burla o simpatía, lo relevante es cómo desató una serie de comentarios que oscilan entre el alarde, la defensa del trabajo de reparto y una crítica implícita a la precariedad generalizada del empleo formal.

Varios usuarios afirman que, a pesar de los riesgos y la falta de protección social, el trabajo de reparto les permite generar ingresos superiores a los de empleos “formales” o incluso a los que podrían obtener en sus campos profesionales. Comentarios como “la mayoría tenemos licenciatura bro”, “soy ingeniero y me gusta más ser repa”, o “gano más que un gerente de centro comercial” revelan una tendencia de sobrecualificación que coexiste con la aceptación resignada del trabajo informal como única alternativa viable. En este sentido, se produce una doble paradoja: por un lado, se naturaliza la precariedad al compararla con una aún más profunda precariedad estructural del mercado laboral tradicional; por otro, se transforma en motivo de orgullo la capacidad de sortear las restricciones del empleo formal a través de la autoexplotación y el trabajo intensificado.

Esta resignificación aparece también en otro meme publicado en el mismo grupo el 11 de junio de 2024, donde un niño le pregunta a su madre frente a un refrigerador vacío: “¿qué vamos a comer?”, a lo que ella responde: “nada hijito tu papá es repartidor” (Observación digital, 11 de junio de 2024) (Figura 2). Si bien la imagen plantea de forma irónica la insuficiencia económica de este trabajo, muchos comentarios rechazaron la implicación de precariedad, en algunos casos reforzando la narrativa de éxito económico individual (“yo solo tengo bachillerato y pues si gano más que los de RH JAJA”), y en otros apelando a una ética del esfuerzo personal (“No hay Repa jodido, hay Repa huevón 🍌 😊”). Esta retórica, que individualiza la responsabilidad del éxito o del fracaso económico, refuerza el modelo

de autoexplotación promovido por las plataformas, trasladando al trabajador toda la carga del rendimiento sin reconocer las condiciones estructurales que lo obligan a sostener jornadas extenuantes para sobrevivir.



Figura 2. Meme compartido en el grupo de Facebook “Los uberianos”. Imagen humorística cargada de ironía que resignifica la precariedad económica del trabajo en plataformas al evidenciar su incapacidad para garantizar la subsistencia (Observación digital, 11 de junio de 2024).

Entre los comentarios de esta publicación, destaca la opinión de un repartidor costarricense que, a pesar de reconocer que el trabajo no le permite mantener adecuadamente a su familia ni aspirar a una vida más allá de lo básico, valora positivamente la posibilidad de “controlar

su horario” y evitar el trato con jefes o compañeros conflictivos. Esta narrativa revela cómo, en ausencia de alternativas dignas, la autonomía, aunque precaria y limitada, se vuelve un valor que legitima una forma intensificada de explotación individualizada. La necesidad de “echarle ganas”, como afirma, se convierte en la única vía para resistir una realidad de exclusión laboral estructural que se agudizó a partir de la pandemia.

Finalmente, otro meme, publicado el 3 de abril de 2024 en el grupo “DiDi Food Repartidores”, utiliza el humor para retratar el agotamiento físico del reparto: un dibujo de un niño con gesto de dolor extremo en el trasero, acompañado por el texto “Yo después de 7 horas en la moto sin parar” (Observación digital, 3 de abril de 2024). Los comentarios revelan que este tipo de jornadas extendidas no son la excepción, sino la norma: “Yo trabajo 15 horas y ustedes”, “13 horas los 7 días de la semana”, “Hasta 14 horas, pero soy negrero, me gusta el cash”. En estos discursos, la autoexplotación no solo se normaliza, sino que se presenta como un mérito. La idea de que la flexibilidad es una ventaja desaparece ante el hecho de que para obtener ingresos mínimos es necesario trabajar jornadas extenuantes, desplazando los límites entre vida y trabajo. El humor, en este caso, no suaviza la realidad, sino que funciona como una forma de gestionar el sufrimiento y la falta de reconocimiento institucional, mientras la precariedad es interiorizada como destino inevitable y la autoexplotación como único camino al “éxito”.

### ***Conductores de plataforma: autoexplotación, flexibilidad y precariedad estructural***

Al igual que en el caso de los repartidores, la situación laboral de los conductores de plataformas en Puebla se caracteriza por un régimen de alta precariedad, intensificación del trabajo y desprotección institucional. A pesar de la narrativa empresarial que promueve la flexibilidad y el emprendimiento individual, lo que se revela en los relatos etnográficos es una explotación estructural que se sostiene por medio de la autoexplotación. Los trabajadores, en lugar de liberarse de las formas tradicionales de subordinación laboral, terminan reproduciendo condiciones de explotación flexibilizada, en la que deben asumir todos los costos del trabajo sin ninguna garantía social.

Los testimonios recabados muestran que la mayoría de los conductores trabaja jornadas de entre 10 y 14 horas diarias, descansando, en el mejor de los casos, un solo día a la semana. Lejos de representar una elección libre o deseada, estas largas jornadas responden a la necesidad de generar ingresos suficientes para sobrevivir en un contexto en el que las tarifas han disminuido y los costos operativos se han incrementado. La “libertad” de decidir cuándo trabajar se convierte, en este marco, en una obligación de trabajar siempre que sea posible, desplazando el límite del esfuerzo hasta donde el cuerpo lo permita.

La combinación entre reducción de tarifas y el alza de impuestos, comisiones y precios de la gasolina fue una constante en los relatos. Como señaló un conductor de tiempo completo que deseaba dejar las plataformas, más del 40% de sus ingresos se perdía entre las comisiones de Uber y los impuestos, lo que le obligaba a trabajar 12 horas diarias (Relato situacional, 4 de abril de 2022). Del mismo modo, otro conductor explicó que las plataformas habían trasladado la carga fiscal directamente a los trabajadores: “la empresa no pierde”, afirmó, “se lo descuenta a los trabajadores y ahí que paguen ellos” (Relato situacional, 1 de febrero de 2021). En este modelo, tanto empresa como Estado comparten el mismo efecto: una presión constante sobre los ingresos del conductor, mientras que “ellos nunca pierden” (Relato situacional, 5 de enero de 2022).

De acuerdo con otro operador, estas condiciones han generado un “ahorcamiento” de los conductores y, por lo tanto, un proceso de deserción progresiva. Si antes de la pandemia bastaban 8 horas para generar un ingreso mínimo aceptable, ahora se requieren al menos 15, lo cual no solo incrementa el desgaste físico, sino que también vuelve inviable sostener esta actividad en el mediano plazo para muchos (Relato situacional, 2 de febrero de 2021). Las plataformas, sin embargo, se deslindan de toda responsabilidad al operar bajo un modelo de desregulación laboral que no reconoce a los conductores como empleados. Esto les permite modificar las tarifas de manera unilateral. Además, numerosos conductores coincidieron en que los porcentajes de comisión que se les descuentan son inconsistentes e impredecibles. Uno de ellos señaló que, tanto en Uber como en Didi, las tarifas podían llegar a ser tan bajas que ni siquiera cubrían el costo de la gasolina de los traslados, “matando” a los conductores (Relato situacional, 6 de enero de 2022).

Como señala Alex Rosenblat (2018), la experiencia de trabajar en Uber y otras plataformas de transporte depende en gran medida del tipo de relación que los conductores establezcan con esta actividad. Mientras que muchos se dedican a ello para obtener un ingreso adicional, la mayoría de los viajes son realizados por conductores de tiempo completo, quienes a menudo deben enfrentar jornadas extenuantes para poder subsistir. Esta situación se agrava para los conductores que deben rentar un automóvil, ya que además de generar ingresos para mantenerse, deben cubrir los costos del alquiler. Esto obliga a muchos de ellos a trabajar en varias plataformas a la vez para asegurar suficiente trabajo, incluso en algunas como In Driver, que no cuentan con medidas de seguridad adecuadas y son consideradas altamente peligrosas. Además, algunos conductores optan por realizar viajes fuera de las plataformas para aumentar sus ganancias, alargando así las jornadas de trabajo e incrementando aún más el riesgo de esta actividad (Batalla, 2023b).

La diferencia entre los conductores que necesitan alquilar un auto para trabajar y aquellos que optan o pretenden hacerlo a tiempo completo con su propio vehículo se refleja en el testimonio de un conductor de tiempo completo que rentaba un auto para trabajar. Esta diferencia marca una clara línea de clase, tanto en términos de capital disponible como de margen de decisión:

Porque... para que... salga... ganancia en esto... hay que pegarle 12 horas seguidas, joven. 12 horas seguidas, para que salga. Y es que también, por ejemplo, en lo personal... yo rento coche, jefe. Yo rento el coche. Y otros... son dueños y manejan. Esos son los que le digo que manejan un ratito y órale. Pero al ver que... al ver que la mayoría de la semana las tarifas están bajas y el desgaste es mucho del coche... ya no... ya no siguen (Relato situacional, 15 de febrero de 2022).

Pese a estas condiciones, varios conductores expresan preferencia por el trabajo en plataformas frente a empleos tradicionales, lo que pone de manifiesto el grado de degradación del mercado laboral en general. Para muchos de ellos, la flexibilidad es altamente valorada, aunque signifique trabajar en promedio 12 horas al día sin prestaciones. Lo que se prioriza es la posibilidad de autogestionar el tiempo, evitar la figura del jefe, la libertad de movimiento y el poder obtener ingresos más altos que en empleos “formales” donde el esfuerzo no

necesariamente se traduce en mejores salarios. Así, aunque el trabajo en plataformas “ya no sea tanto negocio”, el secreto para obtener ganancias radica en dedicarle el tiempo suficiente. De forma similar al “saber trabajar” de los repartidores, las largas jornadas son resignificadas por los conductores como “trabajar bien” (Relato situacional, 1 de octubre de 2021), lo que revela una interiorización de la lógica meritocrática que invisibiliza la autoexplotación y la precariedad estructural.

Un elemento común en los relatos de varios conductores al valorar positivamente su trabajo, a pesar de las largas jornadas, fue la comparación con empleos formales. Esta referencia no implica necesariamente una idealización del trabajo en plataformas, sino que da cuenta de un panorama laboral caracterizado por la precariedad estructural. Como expresó un conductor, aunque la flexibilidad del trabajo en plataformas puede parecer atractiva y en ciertas semanas permite generar ingresos relativamente altos, nada se compara con la estabilidad de un “buen trabajo”, entendido como aquel que ofrece un salario fijo y prestaciones laborales, condiciones que las plataformas no están en condiciones de garantizar. Sin embargo, el mismo conductor también señaló que, frente a la alternativa de un “trabajito” mal pagado y con condiciones abiertamente explotadoras, trabajar en plataformas le resultaba preferible. En este sentido, concebía el trabajo en plataformas como una solución temporal para generar ingresos mientras aparecía una oportunidad laboral más estable (Relato situacional, 2 de octubre de 2021).

Este conductor también advertía que los “buenos trabajos” son cada vez más escasos y difíciles de encontrar. Además, incluso cuando se accede a uno de ellos, ya no garantizan estabilidad a largo plazo, pues suelen estar sujetos a contratos temporales fácilmente rescindibles: “El problema hoy en día con los trabajos bien pagados es que todo es por contrato. Te ofrecen uno, entras, cumples el tiempo, y luego te despiden. Cada vez es más difícil obtener contratos indefinidos” (Relato situacional, 2 de octubre de 2021). En este escenario, el trabajo en plataformas se presenta como una opción temporal pero viable para quienes enfrentan tanto la escasez de empleos estables como la abundancia de ocupaciones mal remuneradas. Aunque las plataformas no ofrecen seguridad laboral, sí proveen cierta flexibilidad y la percepción, muchas veces ilusoria, de que el ingreso puede aumentar en función del esfuerzo individual, sin necesidad de responder ante un empleador directo.

De esta forma, conductores que reconocen que el trabajo en plataformas “ya no deja” como antes, tienden a justificar su permanencia en él ante la falta de alternativas laborales viables o por la posibilidad de sobrevivir sin “negrearse” tanto como en otros empleos (Relatos situacionales, 24 de febrero de 2021; 2 de octubre de 2021). En este sentido, la autoexplotación se configura como una elección racional frente a modalidades de explotación percibidas como aún más intensas o degradantes. Así lo expresó un conductor que prefería “matarse trabajando” doce horas diarias en Uber, a pesar de sufrir un dolor de espalda crónico, antes que volver al transporte de carga en carretera donde solo podía dormir mientras descargaba el trailer (Relato situacional, 11 de marzo de 2022).

A pesar del desgaste físico que implica trabajar como conductor de plataforma, varios conductores valoraron positivamente la flexibilidad que estas les ofrecen, en comparación con experiencias laborales previas aún más precarizadas. Uno de ellos, por ejemplo, mencionó que, aunque trabajar en Uber era “pesado” porque debía conducir entre 8 y 10 horas al día, apreciaba poder decidir cuándo descansar: “‘Ora sí que como amanezca uno de cansado [...] digo: ‘no, hoy no’” (Relato situacional, 1 de marzo de 2021). Esta capacidad de autorregular el ritmo de trabajo aparece como un beneficio frente a empleos formales más rígidos; sin embargo, también revela que el único límite a la autoexplotación suele ser el agotamiento físico.

De manera similar, otro conductor que alquilaba el auto con el que trabajaba, señaló que debía conducir al menos 12 horas diarias para alcanzar los “desafíos” que Uber lanza como incentivos ante las bajas tarifas. A pesar de ello, prefería esta actividad frente a su empleo anterior como chofer de transporte público, donde debía trabajar 16 horas al día y había sido víctima de múltiples asaltos (Relato situacional, 12 de abril de 2022). Su relato revela que la autoexplotación puede ser vista como una alternativa más viable, e incluso más segura, frente a ocupaciones marcadas por la violencia y la sobrecarga laboral.

En conjunto, estos testimonios revelan que la “uberización” del trabajo no consiste solo en nuevas formas de organización laboral, sino en un reordenamiento profundo del vínculo entre trabajo, tiempo y cuerpo. En este nuevo régimen, el ingreso se vuelve una función directa del rendimiento individual, sin garantías ni derechos, y la supuesta libertad se convierte en el marco en que se impone una autoexplotación constante. Lejos de ofrecer una solución real al

desempleo, las plataformas digitales configuran un sistema de empleo altamente inestable y desregulado, que naturaliza la precariedad y transfiere todos los riesgos al trabajador.

La flexibilidad, en este sentido, no es emancipadora, sino funcional a un modelo de acumulación que se sostiene sobre el desgaste silencioso de los cuerpos que lo hacen posible. La autoexplotación se convierte así en una estrategia preferible frente a formas más duras de explotación tradicional, lo que evidencia que la valoración del trabajo en plataformas está profundamente mediada por la trayectoria laboral y la posición social previa de quienes lo ejercen. Como advierte Byung-Chul Han (2010), en la sociedad del rendimiento el sujeto se explota a sí mismo creyendo que es libre, cuando en realidad reproduce un régimen de dominación más eficiente: aquel en el que ya no es necesario un opresor externo, porque el trabajador se convierte en su propio vigilante y verdugo. En este nuevo régimen, la flexibilidad no libera: disciplina.

### **Polarización social y exclusión en la economía de plataformas**

Más allá de las condiciones materiales y económicas que configuran la precariedad laboral en las plataformas, la experiencia de repartidores y conductores está también atravesada por relaciones desiguales de poder, reconocimiento y acceso al espacio urbano. Esta desigualdad no solo se expresa en los ingresos, sino también en los cuerpos que pueden habitar ciertos lugares, en las formas de movilidad disponibles y en los modos en que se ejerce y se distribuye la violencia. Lejos de tratarse únicamente de un fenómeno económico, la desigualdad estructural que atraviesa el trabajo en plataformas digitales se manifiesta también en el plano simbólico, cultural y subjetivo, configurando jerarquías que se reproducen cotidianamente a través de la experiencia laboral. Como muestra la evidencia etnográfica, estas desigualdades se hacen visibles en el acceso diferenciado a la ciudad, la seguridad, el reconocimiento y el trato. En este contexto, las plataformas no solo precarizan: también explotan y profundizan las brechas sociales preexistentes, convirtiéndolas en parte integral de su modelo de acumulación.

### ***Repartidores: exclusión simbólica y brecha social***

Una publicación compartida a inicios de 2024 en el grupo de Facebook “Los uberianos” ilustra de manera gráfica la polarización social que experimentan los repartidores en su vida cotidiana. La imagen, inspirada en la película *The Warriors*, muestra a una pareja de repartidores enfrentando a un grupo de clientes de Starbucks. El contraste es visualmente marcado: mientras los clientes lucen ropa elegante, sostienen iPhones y observan con recelo, los repartidores portan cascos de la marca “Italika” y celulares con la pantalla rota, devolviendo la mirada de forma desafiante (Observación digital, 23 de marzo de 2024) (Figura 3).

Esta publicación no solo evidencia un contraste estético y material, sino que activó comentarios que revelan una vivencia subjetiva de exclusión. Un repartidor comentó: “Somos bichos raros ante esa sociedad 🤔”, seguido por otro: “Y precisamente ayer me tocaron 2 Starbucks y sí me sentí bicho raro 🤔” [sic]. Estas expresiones dan cuenta de una sensación de extrañamiento, de no pertenecer a ciertos espacios urbanos de consumo, que se perciben como ajenos u hostiles. Así, esta experiencia encarna el modelo de “ciudad dual” (Castells, 1989, 2011): un espacio urbano fragmentado, en el que coexisten de forma cada vez más polarizada sectores de altos y bajos ingresos, separados por el tipo de empleo, el acceso al consumo y las posibilidades de movilidad social.

De esta forma, la precarización laboral que viven los repartidores se entrelaza con formas más amplias de marginación simbólica y cultural. No se trata únicamente de bajos ingresos o falta de derechos laborales, sino también de una exclusión cotidiana de los espacios de prestigio, de un estatus social negado y de una vivencia constante de ser “otros” dentro de la misma ciudad. La percepción de sí mismos como “bichos raros” revela una fractura en la pertenencia social, donde la desigualdad no solo se experimenta, sino que se interioriza como ajenedad.

De forma contrastante, las repartidoras entrevistadas afirmaron haber recibido, en general, un buen trato por parte de la mayoría de los clientes. No obstante, algunas coincidieron en señalar que, en ciertos casos, experimentaron una forma de discriminación por parte del

personal de los restaurantes a los que acudían a recoger pedidos. Esta situación pone en evidencia que el trabajo de reparto se posiciona en los niveles inferiores de una jerarquía laboral no explícita. Jennifer, una de las repartidoras entrevistadas, comentó que, además de ser un trabajo inestable y sin prestaciones, lo que contribuye a su degradación social, muchas personas intentaban tratarla “como equis persona”, marcando una diferencia clara entre el trato que se da a un repartidor y el que recibe, por ejemplo, un empleado bancario. En sus palabras, resulta irónico que quienes también son empleados, en lugar de mostrar empatía, frecuentemente desprecien a quienes trabajan en plataformas:

Sí. De menos. Y más cuando están saturados de trabajo. O sea, más: ‘¿Sabes qué? Salte’. O sea... te hacen de menos. O sea, ‘Espérate, si quieres. Y si no, cancela’. O sea, en vez de que digan, no sé, ‘Déjame checarlo’, este... ‘Mira, dame cinco minutos’. O sea no, te hacen de menos: ‘Si quieres, cancelalo’ (Entrevista, 18 de diciembre de 2024).

Una experiencia similar fue compartida por Paulina, quien describió el trato despectivo y el desdén con el que suele ser tratada en los restaurantes, ofreciendo también su interpretación al respecto:

En los locales sí hay unos que sí te reciben con mala cara. Saludas y no te contestan, o luego les preguntas por tu pedido y te responden de mala manera. Entonces pues sí, siento que en los locales hay algunos que sí les faltaría un poco más de tacto con los repartidores. [...] Siento que... siento que su buen trato se lo guardan para los clientes. Sí, siento que es más que nada eso. O sea, como somos solo repartidores, pues siento que como que no le toman importancia a la imagen que nos dan (Entrevista, 17 de diciembre de 2024).

Los testimonios anteriores revelan un patrón que guarda similitudes con lo observado en estudios sobre el trato que reciben los conductores de plataformas en Puebla, particularmente por parte de usuarios de sectores populares o de clase media-baja, en contraste con el trato más cordial proveniente de usuarios de clases más acomodadas (Batalla, 2021). Esta dinámica pone en evidencia una estructura social profundamente polarizada, donde los

estratos bajos no solo experimentan precariedad, sino que también aparecen fragmentados e incluso enfrentados entre sí. Tal como lo expresó Paulina, esta tensión se alimenta de una aspiración a acercarse simbólicamente a los valores de las clases altas, cuya validación se persigue como una forma de reconocimiento. En ese proceso, quienes ocupan posiciones igualmente desfavorecidas pueden reproducir las jerarquías sociales, generando relaciones de maltrato o desprecio hacia otros trabajadores, como los repartidores, en lugar de solidarizarse con ellos.



Figura 3. Imagen compartida en el grupo de Facebook “Los uberianos” que condensa la polarización social y las tensiones de clase que estructuran el trabajo en plataformas digitales (Observación digital, 23 de marzo de 2024).

### ***Conductores: jerarquías de seguridad y vidas desiguales***

La polarización también se expresa de manera contundente en las condiciones de seguridad que enfrentan los conductores de plataformas. Contrario a la narrativa de estas empresas que los ubica como “socios”, los testimonios recabados muestran una profunda asimetría con respecto a los requisitos de entrada y las políticas de protección que las aplicaciones aplican a los usuarios. Un conductor, por ejemplo, criticó que mientras a los conductores se les exigen exámenes de confianza y múltiples filtros para ingresar a la plataforma, los usuarios pueden registrarse fácilmente con una cuenta de Facebook, lo que dificulta cualquier mecanismo de rastreo en caso de incidentes (Relato situacional, 6 de enero de 2022).

Esta desigualdad fue también señalada por un par de operadores más, quienes denunciaron que los conductores desconocen la identidad real de los usuarios, y que incluso en casos de robo o violencia, las plataformas no ofrecen garantías mínimas para su protección. “Ustedes tienen todos nuestros datos”, comentó uno de ellos, “pero nosotros solo vemos un nombre y ya” (Relato situacional, 15 de abril de 2022). Otro más, por su parte, criticó que Uber invierte en seguridad para filtrar a los conductores, pero no para verificar a los usuarios, reproduciendo un sistema en el que las plataformas se desentienden del bienestar de quienes generan su valor (Relato situacional, 19 de abril de 2022).

Así, estos relatos evidencian una jerarquía implícita en la gestión del riesgo: mientras la seguridad del usuario es prioridad, la del conductor queda relegada. Esta desigualdad no es solo técnica, sino también moral. Algunas vidas, las de los clientes, parecen valer más que las de los trabajadores, lo que revela una estructura de valoración diferenciada que reproduce la lógica de acumulación de las plataformas: garantizar la satisfacción del consumidor, incluso a costa del cuerpo y la seguridad de quienes realizan el trabajo. Esta jerarquía revela una verdad incómoda: para las plataformas, unas vidas valen más que otras (Batalla, 2023a). Pero esta asimetría no se limita a la arquitectura digital de las aplicaciones. En el espacio urbano concreto, las desigualdades se expresan con violencia material. Así lo muestra el siguiente testimonio de Marina, quien, en una madrugada cualquiera, fue testigo de una escena que concentra con crudeza la polarización social de Puebla:

Yo llegaba a la Estrella [de Puebla]<sup>16</sup> como a la una o dos de la mañana, siempre me paraba en un lugar cerca de Comisión Federal [de Electricidad] porque ahí me caían viajes. Ese día me quité de ahí por un viaje al casino que nunca se concretó. Rodeé Angelópolis varias veces porque ya estaba cerrado. Mientras rodeaba, vi pasar un Audi convertible. Muy bonito. Iban jugando con el coche, dando volantazos. Cuando regresé al punto donde siempre me estacionaba, ya no pude llegar. El Audi se había llevado siete coches, todos de Uber. Justo en mi lugar, se fue a meter atrás de un Versa. Lo prensó. El conductor quedó todo fracturado. El Audi no tenía ni un rayón. Los chamacos que lo manejaban solo se brincaron la puerta y se fueron caminando. Como si nada. Siete familias sin poder trabajar por un borracho en un Audi (Entrevista, 28 de marzo de 2024).

Esta escena no solo evidencia la vulnerabilidad estructural de los conductores, sino también una violencia urbana profundamente clasista. Mientras algunos pueden circular borrachos en autos de lujo, destruyendo vidas sin consecuencias, otros pierden su única fuente de ingreso y arriesgan su integridad física en cada jornada laboral. La ciudad no es igual para todos: para unos, es un espacio de juego; para otros, una trampa mortal. La precarización del trabajo se entrelaza aquí con la desigualdad estructural del espacio urbano, mostrando que la inseguridad, la desprotección y la impunidad no se distribuyen al azar, sino de acuerdo con jerarquías sociales muy precisas.

### **Especificidad histórica de la precariedad en Puebla**

En esta tesis he argumentado que la precariedad del trabajo en plataformas no es una anomalía sino un régimen de vida articulado por la valorización del capital y por un orden patriarcal que organiza producción y reproducción. Para subrayar su especificidad histórica, propongo situar su configuración actual en cuatro momentos concatenados:

---

<sup>16</sup> Famosa rueda de la fortuna ubicada a un costado del Centro Comercial Angelópolis, en el núcleo de la nueva centralidad urbana.

1) *Del empleo protegido a la inseguridad estructural (reformas neoliberales)*. Siguiendo a Castel (2003, 2004), el tránsito desde el empleo estable fordista hacia la liberalización del mercado de trabajo desmanteló protecciones y produjo “desafiliación” respecto de redes de seguridad social. Este quiebre inaugura una inseguridad estructural que deja a amplias capas de la fuerza de trabajo expuestas a arreglos flexibles y desregulados.

2) *2008 como punto de inflexión: ‘logged labour’ y plataformas digitales*. La crisis financiera de 2007-2008 aceleró la mutación del trabajo hacia el “logged labour”: ocupación intermitente y permanentemente conectada a infraestructuras digitales para acceder a ingresos fragmentados. Este giro no sólo reorganizó tiempos y riesgos; también profundizó la precariedad e incrementó la vulnerabilidad por caída salarial, endeudamiento y ausencia de derechos laborales. La plataformización cristaliza esta mutación como tecnología sociotécnica de asignación de tareas, control algorítmico y externalización de costos.

3) *Aceleración pandémica (2020–2021)*. La pandemia de COVID-19 consolidó la plataforma como dispositivo logístico central, expandiendo su alcance intensivo y extensivo e impulsando una captura ampliada de interacciones sociales. En Puebla, ello se tradujo en un salto cuantitativo del reparto a domicilio y en el crecimiento del transporte ejecutivo privado.

4) *Aterrizaje local: precariedad y violencia urbana (Puebla, 2017–2024)*. La difusión de plataformas se acopló aquí a una geografía de la inseguridad y a un deterioro del empleo. Entre 2017 y 2019, Uber pasó de 9,000 a 16,000 socios-conductores aproximadamente; a inicios de 2020, las unidades de “transporte ejecutivo privado” crecieron 36 % en sólo tres meses (27,310, +27 % vs. taxis). En reparto, el confinamiento impulsó la demanda y, hacia 2024, se estima un universo de 13,120 personas repartiendo en el estado. Todo ello ocurre en un entorno con alzas pronunciadas de robos violentos y homicidios, lo que traslada a los cuerpos de conductores y repartidores el costo de la movilidad urbana.

Esta periodización no relativiza la lectura crítica de la forma-trabajo ni del carácter generizado de la reproducción social. Más bien, las historiza: la precariedad como “régimen de vida” que describo no es idéntica en cada fase del capitalismo; hoy se modula por la conexión obligatoria, el control algorítmico y la externalización de riesgos propia de la plataformización, bajo un trasfondo local de informalización, desempleo y violencia que marcan diferencialmente a las mujeres por la persistencia de la división sexual del trabajo y

la sobrecarga de cuidados. Por lo tanto, la precariedad que analizo es históricamente específica: surge del dismantelamiento de protecciones fordistas, se reconfigura tras 2008, se acelera con la pandemia y se encarna en Puebla como precariedad insegura y generizada, donde plataformas y ciudad funcionan como dispositivos de control y externalización de riesgos sobre las trabajadoras de forma más acentuada.

### **Precariedad como régimen de vida**

Las experiencias documentadas a lo largo de este capítulo evidencian que la precariedad en el trabajo de plataformas digitales no constituye un fenómeno excepcional ni transitorio, sino una manifestación concreta de un régimen de vida estructurado por la desposesión, la exclusión y la violencia normalizada. Lejos de representar un modelo flexible o innovador de empleo, la economía de plataformas se revela como una tecnología de poder que reorganiza el trabajo y la vida cotidiana en función de una lógica de rentabilidad total, externalización de riesgos y fragmentación de responsabilidades. En este marco, tanto la ciudad como las plataformas operan como dispositivos de control y reproducción de la desigualdad, haciendo de la inseguridad un componente funcional de la gestión neoliberal del trabajo.

La precariedad que viven repartidores y conductores en Puebla no se agota en la ausencia de contratos o en la inestabilidad de los ingresos, sino que se encarna en los cuerpos que circulan por una ciudad hostil, en los accidentes silenciados, en los protocolos de seguridad autoimpuestos, en el miedo constante a no volver a casa, y en el agotamiento físico y emocional que impone una jornada sin límites. Se trata de una precariedad que organiza el tiempo, el espacio, los vínculos sociales y las formas de subjetivación, produciendo trabajadores permanentemente disponibles, disciplinados por el algoritmo y atrapados en la ilusión de una autonomía que, en realidad, es autoexplotación.

Pero este régimen no opera sin fisuras, pues la evidencia etnográfica también muestra que, en medio del desamparo institucional y la indiferencia empresarial, emergen formas de agencia, cooperación y denuncia. Desde los grupos de monitoreo y solidaridad entre

conductores, hasta la reapropiación irónica y humorística de la precariedad en redes digitales, los trabajadores disputan —aunque sea de forma parcial, frágil y desigual— los sentidos y condiciones del trabajo que realizan. Estas prácticas no subvierten del todo el orden impuesto, pero permiten visibilizar que, incluso en contextos profundamente adversos, la vida insiste en buscar formas de cuidado, de defensa colectiva y de construcción de sentido.

Comprender la precariedad como un régimen de vida implica, entonces, reconocer su carácter estructural y multidimensional, pero también atender a las formas concretas en que esta se experimenta, se resiste o se resignifica en el día a día. Solo así es posible construir una crítica que no se limite a describir los síntomas, sino que interroge los fundamentos históricos y políticos de un modelo que convierte a la vida misma en material descartable. En este sentido, el trabajo en plataformas, lejos de ser un fenómeno marginal, condensa con particular claridad los mecanismos mediante los cuales el capitalismo contemporáneo produce, explota y administra la vulnerabilidad como condición permanente de existencia.

## CAPÍTULO 2

### TRAYECTORIAS DE PRECARIEDAD: GÉNERO Y TRABAJO EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

Las preguntas que estructuran este capítulo, ¿qué mujeres son las que se insertan en este tipo de trabajos y por qué?, y ¿cómo se articula el trabajo en plataformas de reparto y transporte con la trayectoria de vida de repartidoras y conductoras?, permiten situar la inserción de mujeres en plataformas digitales de reparto y transporte como expresión de un proceso estructural más amplio: la precarización del trabajo en clave de género. Lejos de representar una elección autónoma, estas trayectorias evidencian cómo las plataformas se articulan con la exclusión del empleo formal, la desprotección institucional y la carga desigual del trabajo de cuidados. La flexibilidad que ofrecen opera como forma de adaptación a estas condiciones, pero también como dispositivo que naturaliza la autoexplotación y transfiere los riesgos a las trabajadoras. A través de sus experiencias, se observa cómo las mujeres negocian de manera activa su subsistencia en un entorno laboral precarizado y masculinizado, revelando tanto los límites del modelo de plataformas como los modos diferenciales en que la precariedad se inscribe en sus vidas.

La expansión del trabajo en plataformas digitales constituye una expresión contemporánea de un proceso más amplio de precarización estructural del trabajo bajo el capitalismo neoliberal (Mezzadra & Neilson, 2024). Este fenómeno no puede comprenderse aisladamente, sino en relación con una serie de transformaciones tecnológicas, económicas y políticas que han redefinido las formas de organizar la producción y la reproducción social (Srnicek, 2018). En este marco, la feminización del trabajo emerge no solo como un aumento de la participación femenina en el mercado laboral, sino como una generalización de las condiciones de precariedad históricamente asociadas al trabajo doméstico y reproductivo de las mujeres (Haraway, 1995; Hardt & Negri, 2011; Mies, 2014; Morini, 2014; Sassen, 1996; Standing, 1989).

De este modo, el neoliberalismo ha sido un vector central en la reconfiguración del trabajo, al promover la flexibilidad laboral, la desregulación y la erosión de los derechos laborales

(Harvey, 1990, 2007). Esta lógica de “acumulación por desposesión” (Harvey, 2004) ha precarizado sistemática del empleo, debilitando los mecanismos tradicionales de protección social. Paralelamente, la digitalización ha impulsado nuevas formas de organización del trabajo que externalizan el control empresarial a través de plataformas tecnológicas y sistemas algorítmicos, creando nuevas formas de explotación y haciendo que el trabajo digital sea más abstracto y despersonalizado (Schiller, 1999, 2024). Así, el auge de la “sociedad red” ha transformado profundamente la producción y el trabajo, desmaterializando las relaciones laborales tradicionales y desplazándolas hacia redes globales donde el capital adquiere mayor poder frente al trabajo, mientras que la fuerza laboral se encuentra en condiciones crecientes de vulnerabilidad (Castells, 2011). Este proceso, en última instancia, supone una “desmaterialización de los cuerpos” (Federici, 2022), entendida como una profunda deshumanización del trabajo.

En este contexto, la plataformización del trabajo expresa una forma particular de organización laboral basada en la mediación algorítmica, la flexibilidad forzada y la extracción de valor tanto del trabajo como de los datos (Mezzadra & Neilson, 2024). Esta modalidad se rige por una doble lógica de explotación (del trabajo) y desposesión (de los datos), generando nuevas formas de subordinación y control (Antunes, 2019; Fagioli, 2021). En este sentido, la precariedad no es un efecto colateral sino constitutivo del modelo de negocio de las plataformas digitales. Sin embargo, estas formas de precarización no son homogéneas. Diversas autoras feministas han mostrado cómo el capitalismo ha dependido históricamente del trabajo doméstico y de cuidados no remunerado de las mujeres (Federici, 2018; Dalla Costa & James, 1972), estructurando una división sexual del trabajo que subordina a las mujeres en la esfera productiva y las sobrecarga en la reproductiva. Lejos de desaparecer, esta estructura se ha transformado bajo el neoliberalismo, pues actualmente asistimos a una crisis de la reproducción social, en la que el Estado ha retirado su apoyo a las tareas de cuidado, mercantilizándolas y trasladando su carga a las mujeres, especialmente a las más vulnerables (Fraser, 2020).

De esta forma, la llamada feminización del trabajo no implica un avance hacia la igualdad, sino una extensión de las condiciones de precariedad que antes afectaban principalmente a las mujeres, al conjunto de la fuerza laboral. El trabajo flexible, inestable, emocionalmente

demandante y desprotegido, característico del trabajo doméstico, se ha convertido en el paradigma dominante en sectores como el trabajo en plataformas. De esta forma, lo femenino se convierte en la norma para todos los trabajadores, mientras que el discurso de la autonomía y la flexibilidad es instrumentalizado para intensificar la explotación (Hardt & Negri, 2011).

Esta lógica se acentúa en la economía digital, donde la inserción femenina sigue marcada por la segmentación ocupacional, la doble carga y la exclusión de los espacios más rentables o técnicos (Altenried, 2022; Huws, 2019; Van Doorn, 2017). Las plataformas digitales, lejos de ofrecer oportunidades equitativas, tienden a reproducir, e incluso profundizar, las jerarquías de género, creando así formas postradicionales de subordinación. En este sentido, distintos estudios han mostrado que, si bien la flexibilidad de este tipo de trabajo ha favorecido una mayor participación femenina, las mujeres tienden a concentrarse en labores de cuidado, mientras los varones permanecen en tareas técnicas, mejor remuneradas y con mayores posibilidades de ascenso (Barzilay, 2019; Dyer-Witthford, 2015; Huws, 2019; Rodríguez Yaben, 2022). A ello se suman los sesgos algorítmicos, que pueden reforzar la exclusión laboral femenina y mantener patrones históricos de desigualdad (Balmaceda *et al.*, 2021; Micha *et al.*, 2024; Palermo *et al.*, 2020; Scasserra, 2021; Scasserra & Partenio, 2021; Vaca Trigo, 2019). Estas condiciones no solo implican una doble carga de trabajo para las mujeres, sino también una creciente situación de explotación y vulnerabilidad, que se agrava según factores como edad, nivel educativo, número de hijos, país de origen o el contexto de protección social en que se encuentren (Barzilay & Ben-David, 2017; Cook *et al.*, 2020; Gerber, 2022; Hidalgo, 2020a, 2020b; Krzywdzinski & Gerber, 2020; Milkman *et al.*, 2021; Schor, 2020; Soto, 2023).

Esta persistencia de las desigualdades de género en el trabajo en plataformas se explica, en parte, por lo que Mezzadra y Neilson (2017, 2024) denominan “multiplicación del trabajo”: un proceso de diversificación y fragmentación de las formas laborales que, lejos de ofrecer mayor libertad, refuerza las jerarquías de clase, raza y género. La plataformización se convierte así en un dispositivo que reorganiza la reproducción social de forma desigual, profundizando la frontera estructural que separa a los sujetos explotables y descartables. Desde esta perspectiva, la inserción de mujeres en plataformas digitales de reparto y

transporte debe leerse como parte de un proceso de reconfiguración del trabajo que intensifica la precarización en clave de género.

La teoría feminista interseccional (Crenshaw, 1989; Collins, 1990) aporta claves fundamentales para comprender cómo estas desigualdades se articulan con otras formas de opresión como la raza, la clase, la edad o la nacionalidad. Las plataformas digitales no solo reproducen estereotipos de género, sino que también refuerzan estructuras coloniales y clasistas, desplazando a mujeres pobres, migrantes o racializadas hacia los trabajos más precarizados (Hidalgo, 2020a, 2020b; Hidalgo & Salazar, 2020b). Como señalan estudios recientes (OIT, 2019; Radetich, 2022), muchas mujeres acceden al trabajo en plataformas como una estrategia de supervivencia en contextos de exclusión, combinando esta actividad con responsabilidades domésticas y de cuidado, en un ciclo de sobrecarga que agudiza su explotación.

Desde esta óptica, la feminización del trabajo en las plataformas digitales no puede interpretarse como un fenómeno neutral ni emancipador. Más bien, representa una manifestación concreta de la precarización estructural del trabajo bajo el capitalismo digital. Las mujeres no solo acceden a trabajos precarios, su presencia en estos espacios, mediada por discursos de flexibilidad, emprendimiento y libertad, sirve para legitimar un modelo laboral profundamente desigual. El trabajo de plataformas se presenta como solución a la crisis del empleo, pero termina reforzando las lógicas que sostienen dicha crisis: desregulación, individualización, intensificación del trabajo y explotación de la vida cotidiana.

Para comprender cómo se experimenta y se enfrenta este proceso de precarización, resulta fundamental adoptar una mirada que incorpore las trayectorias de vida y laborales de las trabajadoras. El concepto de trayectoria de vida (Elder, 1994; Heinz, 2003) permite capturar de manera procesual y relacional las experiencias laborales. Este enfoque plantea que el trabajo no puede analizarse únicamente desde una perspectiva estructural estática, sino que debe situarse en el curso de vida de los sujetos, atendiendo a sus biografías, decisiones, transiciones y estrategias a lo largo del tiempo.

En el contexto del trabajo en plataformas, la noción de trayectoria de vida resulta clave para comprender las dinámicas de movilidad ocupacional de las trabajadoras, las formas de

enfrentar la precarización y los mecanismos cotidianos de resistencia que despliegan. Este enfoque permite analizar cómo las desigualdades de género y clase operan en distintos momentos del ciclo de vida laboral, revelando no solo las condiciones actuales del empleo, sino también los procesos por los cuales estas formas de trabajo se insertan en trayectorias laborales más amplias. Desde esta perspectiva, el trabajo en plataformas digitales no es solo una forma de empleo, sino un fenómeno que reconfigura las dinámicas de inserción laboral y precarización a lo largo del tiempo.

Desde esta perspectiva, este capítulo analiza empíricamente de las trayectorias femeninas en el trabajo en plataformas digitales, con el objetivo de comprender cómo se experimenta y se enfrenta la precarización desde las biografías laborales y vitales de mujeres repartidoras y conductoras en Puebla. A partir de entrevistas en profundidad y relatos situacionales, se explora cómo este tipo de trabajo se articula con momentos específicos del ciclo de vida, con experiencias previas de exclusión laboral o educativa, y con condiciones materiales y afectivas desiguales. Lejos de tratarse de decisiones libres o neutras, la incorporación a estas plataformas se presenta como una estrategia de supervivencia, adaptación o transición, mediada por estructuras de género, clase y generación.

El primer apartado analiza las trayectorias de mujeres repartidoras, mostrando cómo el reparto en moto o automóvil se convierte en una forma de conciliación forzada entre ingresos, cuidados y autonomía. El segundo se enfoca en las experiencias de conductoras de transporte, evidenciando la coexistencia de agencia y autoexplotación, así como la forma en que estas trabajadoras reconfiguran sus tiempos y espacios de vida para sostenerse en condiciones de inseguridad y desprotección. Así, ambos permiten trazar una cartografía compleja de la feminización de la precariedad en el trabajo de plataformas.

### **Trayectorias femeninas en el trabajo de plataformas de reparto**

Las trayectorias de mujeres que se insertan en el reparto por plataformas digitales revelan la forma en que este tipo de trabajo se entrelaza con situaciones de vulnerabilidad estructural, así como con búsquedas de autonomía, reorganización del tiempo y estrategias de cuidado.

Las historias de Cristina, Amanda, Nayeli, Paulina y Jennifer permiten observar cómo el reparto aparece como alternativa frente a empleos mal remunerados, inestables o incompatibles con las exigencias del cuidado y la maternidad. Lejos de ser una elección libre, su incorporación se da en contextos de crisis, exclusión o interrupción laboral, donde las plataformas se presentan como el único espacio disponible para generar ingresos inmediatos con relativa flexibilidad.

Sin embargo, esta aparente flexibilidad opera como trampa: muchas trabajan jornadas extensas, sin protección social, con ingresos fluctuantes y enfrentando riesgos específicos por su condición de género. A través de estos relatos, se visibilizan las formas en que las mujeres resignifican su trabajo, desarrollan redes informales de apoyo, reconfiguran el uso del espacio urbano y negocian su presencia en entornos masculinizados. Analizar estas trayectorias permite comprender no solo las condiciones materiales de precariedad, sino también las formas subjetivas de resistencia, agencia y construcción de sentido en medio de la desprotección.

*Cristina - La repartidora que surgió de la curiosidad, la necesidad y el deseo de autonomía*<sup>17</sup>

Cristina tiene 27 años, estudia Ingeniería en Computación en la BUAP, trabaja como practicante en una empresa de robótica y, desde hace seis meses, reparte en moto con la plataforma Uber. Su historia no encaja del todo con la imagen más extendida del repartidor precarizado que recurre al trabajo en plataformas por ausencia de opciones. Su ingreso a este mundo fue, inicialmente, un experimento: una curiosidad despertada por videos en TikTok y por el deseo de moverse con más autonomía en la ciudad, ante las dificultades del transporte público. Pero esa primera motivación lúdica rápidamente se entrelazó con las exigencias materiales de su vida cotidiana: vivir sola con su hermano y cubrir una renta cada vez más alta la empujaron a consolidar la entrega en plataformas como una fuente necesaria de ingreso.

---

<sup>17</sup> Entrevista realizada el 4 de enero de 2025.

Su caso ilustra cómo el trabajo en plataformas de reparto no solo se articula con trayectorias laborales previas marcadas por la inestabilidad, trabajó durante tres años en diversos call centers y en atención a clientes de una pastelería, sino que también se adapta a los proyectos de vida de mujeres jóvenes que buscan formas de independencia sin romper del todo con el objetivo de profesionalizarse. Ha compaginado sistemáticamente el estudio y el trabajo desde muy joven, salvo en una etapa de crisis económica familiar. La plataforma aparece, así, como una forma flexible de ingreso compatible con la formación académica, pero también como una válvula de escape frente a empleos más rígidos, peor pagados y emocionalmente desgastantes como los call centers.

Aprender a andar en moto fue una decisión estratégica: necesitaba un medio para llegar a tiempo a clases. Pero también representó un gesto de apropiación del espacio urbano y de autoafirmación. A pesar del temor inicial de su familia, especialmente de su madre, por los riesgos asociados a las motocicletas, se entrenó, se equipó y terminó no solo ganándose su respeto, sino incluso inspirándola a considerar la posibilidad de usar moto también. Este detalle revela un desplazamiento generacional en los imaginarios de género vinculados a la movilidad: ella abre una grieta en la norma, al encarnar un uso femenino y emancipador de un vehículo tradicionalmente asociado a lo masculino.

Su entrada al reparto motorizado no estuvo motivada directamente por la moto, pero esta facilitó y moldeó la posibilidad del ingreso. Las redes sociales no solo funcionaron como estímulo (los “TikToks de motos” y “repartidores divertidos”), sino también como canales de aprendizaje informal y de contacto con otros trabajadores. Esta dimensión tecnomediada es clave: no llega a la plataforma como una figura aislada, sino como parte de un ecosistema digital que da forma a sus aspiraciones y decisiones.

Aunque reparte de forma intermitente (fines de semana o en tiempos libres), ha encontrado en esta actividad no solo una fuente de ingreso, sino un espacio que contrasta con sus experiencias laborales previas: “me desestresa”, dice, aludiendo al placer de andar en moto. El trabajo en Uber, aunque físicamente exigente (el casco, el calor, los recorridos largos), le resulta más satisfactorio que el de call center, tanto por la relación con los clientes, que califica de amable, incluso conversacional, como por el sentido de autonomía que le permite.

Además, ha empezado a construir comunidad. A través de TikTok conoció a repartidores que la invitaron a un grupo de WhatsApp llamado *Aliados Delivery*, donde comparten información, alertas de seguridad y hasta momentos de convivencia. Aunque es una de las dos únicas mujeres en el grupo, describe el ambiente como “muy bonito”. Esa inserción en una red de apoyo entre pares, en un mundo todavía dominado por hombres, revela también la forma en que las mujeres van abriendo caminos en este tipo de trabajos, negociando pertenencias y construyendo colectividad desde la periferia.

Si bien no ha vivido directamente situaciones de acoso o violencia, reconoce los riesgos que enfrentan las mujeres repartidoras: el miedo a los Uber Moto, la inseguridad en zonas oscuras, la percepción de mayor vulnerabilidad por el solo hecho de ser mujer. Subraya que muchas no se animan a entrar a plataformas por temor a que “les hagan algo”, y recuerda comentarios de otras usuarias en TikTok que expresan su deseo de trabajar como repartidoras, pero que se sienten frenadas por el miedo. Esta conciencia de género se entrelaza con una valoración subjetiva del trabajo: a pesar de los peligros, insiste en que “es un trabajo muy bonito” y desearía que más mujeres pudieran experimentarlo.

Vive con su hermano menor en una vivienda rentada, con quien divide las tareas domésticas. Esta vida compartida exige una organización flexible del tiempo, donde las responsabilidades laborales, escolares y del hogar se entrecruzan. Cocina, limpia, estudia, trabaja desde casa y reparte. Esta multiplicidad de roles revela una forma de vida marcada por la autoorganización, la corresponsabilidad y la negociación constante con los tiempos y exigencias del entorno. Su relato desborda el concepto tradicional de “doble jornada”: en su caso, hay una multiplicidad de jornadas superpuestas que se acomodan gracias a su capacidad de agencia, su juventud y su deseo de independencia.

Es una mujer joven, estudiante universitaria, sin hijos, que busca autonomía económica y personal. Se inserta en el reparto por una mezcla de curiosidad, necesidad económica y deseo de independencia. Su trayectoria ilustra cómo el trabajo en plataformas puede articularse con proyectos de vida formativos, con la construcción de redes afectivas y laborales, y con un proceso de subjetivación donde el trabajo, a pesar de su precariedad, puede vivirse como una forma de empoderamiento. No obstante, su testimonio también deja entrever las barreras estructurales que enfrentan las mujeres en este campo: la inseguridad, el miedo, la falta de

referentes femeninos, la masculinización del espacio urbano. Su experiencia es singular, pero abre pistas para comprender cómo otras mujeres, en circunstancias similares o diferentes, podrían estar trazando caminos semejantes en el mundo del reparto digital.

*Amanda - Experiencia, lucha y reinención desde la precariedad*<sup>18</sup>

Amanda, de 43 años, es madre soltera de dos hijos, uno de 19 y una niña de 8, y actualmente trabaja como repartidora en Amazon Flex. Su trayectoria revela con claridad cómo el trabajo en plataformas de reparto puede volverse una opción, y a veces la única, para mujeres que enfrentan situaciones de crisis económica, conflictos laborales y responsabilidades de cuidado no compartidas. Llega a esta actividad tras haber dedicado años a desempeñarse como maestra de preescolar, sin haber logrado titularse como pedagoga, pero acumulando experiencia en el aula. Su caso encarna con fuerza la violencia estructural que atraviesa a las mujeres trabajadoras: fue despedida injustamente de su escuela tras un conflicto con la familia de una directiva, sin recibir indemnización adecuada y con un señalamiento infundado por maltrato escolar. Esta experiencia, lejos de ser un accidente, revela los mecanismos cotidianos de despojo, invisibilización y castigo que muchas mujeres enfrentan en empleos feminizados y mal remunerados.

Ingresa a Amazon Flex por recomendación de una amiga, también repartidora. La plataforma le ofrece algo que valora enormemente: libertad de horario, posibilidad de trabajar acompañada de su hija y una forma de ingreso relativamente ágil tras dos meses de desempleo. En su relato, la decisión de integrarse al reparto está marcada por la urgencia, pero también por el ingenio y la capacidad de adaptarse: ha desarrollado una logística personal que combina un automóvil viejo y una bicicleta para hacer sus entregas, optimizando recursos, tiempos y recorridos. Esta inventiva cotidiana es una muestra de la agencia que despliegan muchas mujeres trabajadoras en contextos de profunda precariedad.

---

<sup>18</sup> Entrevista realizada el 2 de enero de 2025.

No se inserta en el reparto como una joven explorando alternativas laborales, sino como una mujer con experiencia, formación y un claro sentido de lo que representa el trabajo digno. Su tránsito de la educación a la mensajería no fue un movimiento deseado, sino forzado por el despido injusto y por la necesidad urgente de sostener a su familia. Y, sin embargo, en ese cambio de rumbo encuentra también una oportunidad para recuperar el control sobre su tiempo y su vida cotidiana.

Su evaluación del trabajo en Amazon Flex está marcada por una comparación constante con su anterior empleo como docente: a pesar de lo limitado del ingreso (8.40 pesos por paquete), lo valora más que su experiencia en la escuela, que la absorbía emocional y físicamente, con jornadas largas, salario mínimo y una carga afectiva desproporcionada. “Amazon no te secuestra la mente”, dice, en contraposición a la lógica de vocación sin límites que sentía en la docencia. Esta resignificación del trabajo, de la entrega emocional al cálculo estratégico, es también una forma de protección subjetiva frente a la precariedad.

Su testimonio es vívido en mostrar cómo las mujeres articulan el trabajo en plataformas con la vida cotidiana, especialmente cuando son jefas de hogar. Organiza sus entregas en función del desayuno de su hija, la comida del día, las rutas que le permitan comprar ingredientes en el camino y las necesidades escolares o emocionales de sus hijos. En su narrativa no hay una distinción tajante entre “trabajo productivo” y “reproductivo”, sino una integración creativa de ambas esferas. La plataforma le permite cierta flexibilidad, pero también le impone exigencias constantes: asumir los costos del equipo, gestionar sola los riesgos de seguridad y lidiar con la incertidumbre de no tener entregas algunos días.

A pesar de todo, no romantiza su situación. Reconoce que la remuneración en Amazon es incierta, que no cuenta con seguridad social ni respaldo en caso de emergencia, y que la plataforma se desentiende de las condiciones de sus repartidores. Sin embargo, encuentra en el reparto una manera de “darle la vuelta” a una situación adversa, de sostener a sus hijos y de evitar entornos laborales donde ya ha sido maltratada.

Una de las dimensiones más potentes de su relato es la reflexión crítica sobre el género. Aunque al principio niega que el reparto suponga un desafío diferenciado para las mujeres, poco a poco va desgranando una serie de tareas cotidianas que recaen exclusivamente sobre ella: preparar el desayuno, dejar comida lista, cuidar a su hija mientras trabaja, organizar la

rutina del hogar. Reconoce que su hijo mayor no quiere involucrarse en el reparto y prefiere invertir en sus propios proyectos. Ella, en cambio, combina múltiples roles sin descanso. Aun así, evita presentar su experiencia como excepcional o particularmente dura frente a la de algunos hombres: recuerda padres de familia de sus alumnos que, siendo también jefes de hogar, asumían roles de cuidado con dedicación. Esta mirada, influida por su trayectoria como educadora, le permite complejizar la idea de que el trabajo de cuidado es exclusivamente femenino, sin dejar de mostrar que, en su caso, es una responsabilidad asumida en solitario.

Su narrativa sugiere que las desigualdades de género en el reparto no siempre se manifiestan en el espacio público (aunque menciona riesgos como los perros o la inseguridad), sino sobre todo en la esfera privada, donde las condiciones para poder salir a trabajar están profundamente marcadas por el rol de género.

Amanda es una mujer adulta, madre de familia, que llega al trabajo en plataformas como una salida a una crisis laboral y económica, no como una opción voluntaria o estratégica. Su trayectoria muestra cómo el reparto puede funcionar como tabla de salvación ante un sistema laboral que expulsa, precariza y desvaloriza el trabajo de las mujeres. Al mismo tiempo, evidencia cómo estas resignifican sus actividades, las integran a su vida cotidiana y las adaptan a sus necesidades afectivas, familiares y económicas. Su relato revela con claridad que, más allá de las promesas de flexibilidad, las plataformas descansan en una transferencia de riesgos y costos a los trabajadores, y que las mujeres, especialmente las madres solteras, enfrentan condiciones aún más complejas. Su capacidad de organización, su mirada crítica y la narración detallada de su experiencia permiten comprender las múltiples dimensiones que articulan el trabajo de reparto en la vida de las mujeres.

### *Nayeli - Juventud, maternidad temprana y la búsqueda de autonomía desde la moto<sup>19</sup>*

Nayeli tiene 21 años, vive en unión libre en Cholula, y es madre de un hijo de casi dos años. Aunque su formación escolar se detuvo en la secundaria, su narrativa muestra una notable

---

<sup>19</sup> Entrevista realizada el 22 de diciembre de 2024.

capacidad de agencia, adaptación y organización frente a condiciones materiales y afectivas desafiantes. Desde hace medio año trabaja como repartidora en Uber Eats, luego de haberlo hecho un tiempo en Rappi. Su historia encarna la experiencia de muchas mujeres jóvenes que, sin una red amplia de soporte económico o institucional, encuentran en el trabajo de plataformas una forma de generar ingresos, reorganizar sus tiempos y ganar cierto grado de autonomía, aunque esto implique un enorme desgaste físico y emocional.

Su ingreso al mundo del reparto no fue accidental ni derivado exclusivamente de la necesidad. Fue producto de una observación cotidiana y una decisión reflexiva. Mientras trabajaba en un centro comercial, vio pasar a numerosos repartidores y se animó a preguntarles cómo funcionaba el trabajo. Uno de ellos le explicó el funcionamiento y las ventajas del modelo: “si te quieres atarear, te atareas, y si no, no”. Así fue como, atraída por la promesa de flexibilidad y por la posibilidad de ganar más dinero, decidió dejar su empleo formal y pasarse al reparto. La flexibilidad del trabajo en plataformas, tantas veces mencionada como un rasgo positivo, es valorada por ella como una herramienta clave para poder atender las necesidades de su hijo, especialmente cuando no tiene quién lo cuide. Sin embargo, esa flexibilidad convive con jornadas extenuantes: trabaja prácticamente todos los días, entre 10 y 12 horas, y muchas veces lo hace sin descanso. Esta paradoja, una aparente autonomía que esconde una fuerte autoexplotación, aparece reiteradamente en su relato: “yo voy al día”, dice, revelando que su ingreso está sujeto a lo que logre generar cotidianamente.

Elige este tipo de trabajo no porque sea menos pesado que otros, sino porque le permite articularse mejor con las responsabilidades de cuidado. En su empleo anterior, vigilancia en un estacionamiento, debía estar parada diez horas seguidas, con poca o nula tolerancia a eventualidades familiares. En cambio, ahora puede organizarse: hace las tareas domésticas temprano, prepara a su hijo, reparte durante el día, y al regresar resuelve lo pendiente. Esa capacidad de sincronizar actividades productivas y reproductivas es un rasgo clave en las trayectorias de mujeres repartidoras jóvenes con hijos.

No vive sola. Comparte casa con su madre y su pareja, y el cuidado del hijo se reparte entre los tres. Ella se encarga de muchas de las tareas domésticas (desayuno, limpieza, lavado), pero también reconoce que tanto su madre como su pareja colaboran, aunque en forma rotativa e informal. Su relato muestra una estructura de corresponsabilidad parcial, poco

institucionalizada pero funcional, que le permite salir a trabajar. La figura de su madre es crucial: es quien cuida a su hijo durante el día, llevándose incluso al trabajo, y posibilita así su actividad laboral en el espacio público. A pesar de ello, reconoce el agotamiento que le provoca esta rutina. “Luego ya no quiero venir”, confiesa. Pero lo hace porque su hijo necesita cosas, porque la vida se sostiene con esfuerzo constante. El reparto es, en su caso, una práctica de supervivencia, pero también un espacio desde donde proyectar deseos: terminar su casa, apoyar el negocio de su pareja, ofrecerle un futuro a su hijo.

Se desplaza en moto por Cholula y Puebla, aunque prefiere las zonas que conoce y evita las más peligrosas. Se cuida y maneja con precaución, consciente de que cualquier accidente puede tener consecuencias graves. Ya sufrió una caída que le dejó moretones, y ha vivido momentos de susto por la imprudencia de automovilistas. Aunque no ha experimentado acoso directo, reconoce que muchas mujeres se sienten más seguras trabajando acompañadas, en dúo con otra mujer o con un hombre, aunque ella prefiere trabajar sola, a su ritmo.

Participa activamente en grupos de repartidores por WhatsApp, algunos centrados en seguridad (avisos de retenes, accidentes) y otros en convivencia (grupos para comer juntos). Es la única mujer en varios de estos grupos, aunque ha visto a otras repartidoras ocasionalmente. Con ellas, su vínculo es breve y funcional: se saludan, a veces comparten tips. La sororidad es débil, pero el compañerismo básico existe.

No se autopercebe como víctima ni como heroína. Considera que mujeres y hombres viven los mismos riesgos en este tipo de trabajo, aunque reconoce que muchas mujeres no se animan por temor o falta de acceso a una moto. Ella misma aprendió a andar en moto con ayuda de repartidores, y resalta la importancia de “tener ganas de trabajar” como única cualidad necesaria para ser repartidora. Rechaza la idea de plataformas o *apps* exclusivas para mujeres. Le gusta trabajar “con los dos” y cree que lo justo es que las condiciones sean iguales para todos. Sin embargo, su relato deja ver que los condicionamientos estructurales, maternidad, acceso a vehículos, inseguridad, impactan de manera diferenciada sobre las mujeres. Ella resiste, se adapta y encuentra sentido en su trabajo, pero lo hace en un entorno masculinizado donde es minoría.

Su reflexión final es reveladora: el trabajo como repartidora ha transformado su manera de ver la vida y sus propias capacidades. Antes se sentía “muy estancada”, atrapada en un

empleo sin proyección; ahora, en cambio, percibe que su esfuerzo diario puede marcar una diferencia real: “En este trabajo es como de... lo que le echas ganas tú en el día, es lo que... cómo te va a ir”. Esta lógica de esfuerzo-recompensa, aunque precaria, le ha dado una nueva energía y motivación, especialmente por su hijo: “Me dan ganas más de echarle más ganas a la vida”. Si bien el reparto no es su vocación ni su meta final, en el presente funciona como un motor que impulsa sus aspiraciones. No planea dejar la plataforma en el corto plazo, pero sí espera reducir su carga laboral eventualmente, para poder dedicarle más tiempo a su hijo y enfocarse en construir un futuro con mayor estabilidad y sentido propio.

Nayeli es una mujer joven, madre de un niño pequeño, que encontró en el reparto una salida para sostenerse económicamente sin abandonar del todo el cuidado materno. El trabajo en plataformas se articula con su vida cotidiana no como opción ideal, sino como estrategia viable ante un mercado laboral poco flexible y poco comprensivo con las maternidades. Su caso permite entender cómo el reparto se convierte en una forma de conciliación forzada entre ingresos y cuidados, al precio de una intensa autoexplotación. Su testimonio también revela las desigualdades de género estructurales que limitan el acceso de otras mujeres a este trabajo, y la persistencia de estereotipos que asocian la moto y el espacio urbano con lo masculino. Sin embargo, su agencia, organización y deseo de salir adelante muestran la potencia subjetiva con la que muchas mujeres enfrentan y reinventan estos espacios laborales.

#### *Paulina - Maternidad joven, redes familiares y reparto como medio de transición<sup>20</sup>*

Paulina tiene 23 años, es madre soltera de una niña de siete, y vive con sus padres y hermanas en el sur de Puebla. Su trayectoria hacia el trabajo en plataformas digitales no surge de un deseo de explorar nuevos modelos laborales, sino de una necesidad abrupta ante el cierre repentino de la empresa donde trabajaba como jefa de cocina. El reparto aparece entonces como una alternativa inmediata, transitoria, para obtener ingresos mientras busca un empleo “más fijo”, que planea encontrar en enero del año siguiente.

---

<sup>20</sup> Entrevista realizada el 17 de diciembre de 2024.

Su inserción en Didi se da por recomendación de un tío, y su evaluación inicial es positiva: valora los ingresos proporcionales al tiempo invertido, así como la flexibilidad horaria que le permite cuidar a su hija y reorganizar tareas del hogar. Aunque solo lleva un mes repartiendo, Paulina revela en su relato una comprensión profunda de los límites y contradicciones del modelo de plataformas: destaca la penalización por rechazar pedidos, la inseguridad de andar sola por zonas oscuras y la falta de certeza en los sistemas de apoyo ante emergencias. Su experiencia muestra con claridad cómo el trabajo en plataformas puede ser al mismo tiempo solución temporal, mecanismo de conciliación y fuente de tensiones cotidianas.

Reparte entre cuatro y cinco días a la semana, en jornadas de cinco horas. Organiza sus salidas en torno a los horarios escolares de su hija: la lleva, la recoge, le ayuda con la tarea, y luego vuelve a salir. Su madre la apoya en el cuidado, y en las noches incluso la acompaña a repartir por seguridad. Esta dinámica evidencia cómo el reparto, aunque en apariencia flexible, requiere de un andamiaje familiar para poder funcionar, especialmente para mujeres que son madres. El relato de Paulina desarma la fantasía de la autonomía total: sin el respaldo doméstico de otras mujeres (su madre y hermanas), no podría compatibilizar el trabajo con el cuidado de su hija. La conciliación no se da solo gracias a la plataforma, sino a una economía doméstica de cuidados profundamente feminizada y cooperativa.

Uno de los elementos centrales en su relato es la inseguridad. Paulina evita repartir después de las 9 de la noche si no va acompañada. Reconoce que las calles oscuras, los trayectos largos y la posibilidad de emboscadas la hacen sentirse vulnerable. Por ello, su madre la acompaña en la moto en turnos nocturnos, e incluso su padre a veces las escolta. Esta estrategia de trabajo en dúo, madre e hija, se vuelve una forma de cuidarse mutuamente, de enfrentar un entorno urbano masculinizado y de apropiarse del espacio público desde una práctica colaborativa y femenina. También muestra cómo el acompañamiento no solo tiene una dimensión protectora, sino que optimiza las tareas del reparto: mientras una conduce, la otra puede dar indicaciones, enviar mensajes, o resguardar la moto.

No está integrada a redes de repartidores. No forma parte de ningún grupo de WhatsApp o Telegram, no socializa con otros repartidores en los paraderos, y se ha topado con miradas incómodas por parte de hombres al verla repartir. Incluso ha tenido que marcar límites ante

insinuaciones no deseadas. Todo esto la lleva a construir una fachada de fortaleza: “hay que mostrarse fuerte”, dice, para evitar que otros se aprovechen de su vulnerabilidad percibida como mujer joven y sola. En esta actitud defensiva se refleja una subjetividad moldeada por el riesgo, la desconfianza y la necesidad de aparentar firmeza en el espacio público.

No planea quedarse permanentemente en el reparto, pero tampoco lo desecha como opción futura. Su horizonte inmediato incluye un empleo en un negocio de pastes, con horarios acotados que le permitirían seguir repartiendo por las tardes para generar ingresos extra. Esta estrategia combinada evidencia cómo el trabajo en plataformas se inserta en una economía del pluriempleo y del rebusque, especialmente entre mujeres jóvenes con responsabilidades de cuidado. El reparto es solamente una herramienta.

Un rasgo distintivo de su testimonio es el disfrute por el aprendizaje del espacio urbano. Le gusta conocer calles, orientarse, moverse con soltura. Esta apropiación de la ciudad va más allá de lo funcional: es también una forma de empoderamiento. Reivindica que más mujeres se animen a repartir, que el reparto deje de sorprender y se vuelva normalidad. Aspira a una mayor visibilidad femenina en este campo, aunque no necesariamente a la creación de *apps* exclusivas para mujeres.

Paulina es una joven madre que recurre al trabajo en plataformas como solución contingente ante la pérdida de su empleo formal. Su caso muestra con claridad cómo el reparto puede articularse con trayectorias de vida interrumpidas, maternidades jóvenes y proyectos laborales en transición. El trabajo en Didi no es su ideal, pero le permite sostenerse, cuidar a su hija, reorganizar sus días y mantenerse activa en lo económico mientras planifica su reinscripción en el mundo laboral formal. Su experiencia revela los límites estructurales que enfrentan las mujeres repartidoras: inseguridad, penalizaciones injustas, falta de redes solidarias y un entorno urbano hostil. Pero también muestra formas de resistencia: organización familiar, agencia territorial, construcción de autoridad en el espacio público. Como muchas otras, encarna una forma de lucha silenciosa y persistente por conciliar trabajo, cuidado y deseo de autonomía.

## Jennifer - Sobrevivir con dignidad en la precariedad radical<sup>21</sup>

Jennifer, de 28 años, vive con su madre y su abuela en una comunidad de Santa Clara Ocoyucan. No tiene hijos, pero es el sostén económico de su hogar, en el que su madre padece diabetes y su abuela, con un derrame cerebral, necesita cuidados constantes. Hace tres años se incorporó como repartidora en Rappi y Uber Eats, tras el declive de su anterior empleo en la carpintería. Su ingreso al reparto fue impulsado por la necesidad, pero también por la búsqueda de autonomía y flexibilidad ante las responsabilidades familiares. Su caso encarna con fuerza una precariedad estructural que se combina con agencia, organización y una conciencia clara de las injusticias laborales.

Antes de ser repartidora, trabajó en carpintería, costura y como armadora de muebles. También intentó cursar la universidad (fisioterapia), pero debió abandonar por falta de recursos, asumiendo desde joven el costo de sus estudios por la ausencia paterna. El trabajo en plataformas no surge como opción ideal, sino como alternativa frente al desempleo, la informalidad, y la dificultad de compatibilizar trabajos formales con el cuidado de una madre enferma. Las plataformas le ofrecen lo que otros empleos no: posibilidad de elegir horarios, moverse sola en moto, una habilidad que aprendió por necesidad, y sostener económicamente a su familia sin tener que pedir permisos constantemente.

Trabaja de martes a domingo, hasta 15 horas diarias los fines de semana. Sus ingresos fluctúan según el día, la plataforma y las propinas. Aunque reconoce que Uber paga mejor que Rappi, se enfrenta constantemente a condiciones de explotación: tarifas base muy bajas (22-30 pesos por pedido), entrega de cargas pesadas (galones de cloro, por ejemplo) sin compensación, y ausencia total de respaldo ante accidentes o fallos logísticos. En Rappi ha sido sancionada más de 40 veces: por retrasos, por clientes que no salen, por devoluciones que debe realizar sin reembolso. Todo el riesgo, la deuda y la culpa recae sobre ella.

La ausencia de derechos laborales es una constante: “No tenemos prestaciones. No hay apoyo”. Si se accidenta, tiene que pagar el pedido. Las plataformas operan con lógica empresarial pero sin asumir responsabilidades. Para Jennifer, no hay duda: las plataformas

---

<sup>21</sup> 18 de diciembre de 2024.

no respetan los derechos laborales. El “ser tu propio jefe” que muchos celebran, para ella significa ser la única responsable si algo sale mal.

Aunque dice preferir trabajar sola, su experiencia está marcada por la hostilidad masculina. En el espacio público, ha sido víctima de comentarios machistas por parte de otros repartidores (“tenías que ser mujer”), agresiones simbólicas como que le avienten la moto o se le metan en fila, e incluso propuestas indebidas por parte de repartidores mayores en paraderos. Esta violencia de baja intensidad y constante reconfigura sus formas de moverse: evita los grupos presenciales, prefiere mantenerse solitaria y opera con extrema vigilancia en zonas que percibe como peligrosas.

Aunque no ha sufrido acoso por parte de clientes, sí ha enfrentado violencia simbólica en restaurantes, donde la tratan como inferior. Su trabajo ha moldeado su percepción del trato social: “No es lo mismo como uno trata a un repartidor que a alguien de un banco”. En este sistema de jerarquías laborales y sociales, el repartidor está en el último peldaño.

No solo trabaja fuera de su casa. También colabora en el hogar: ayuda a su madre a preparar el desayuno, cuida a su abuela en la noche, y colabora con la venta de huevos criollos producidos por los animales que crían en casa. Su jornada comienza muy temprano y termina tarde. No come durante el día porque la comida callejera le cae mal, y se ha acostumbrado a llegar a cenar tras una jornada extenuante.

El reparto no es solo trabajo: es una práctica territorial, una forma de dominar la ciudad, reconocer zonas seguras y evitar otras. Esta geografía del miedo moldea su experiencia laboral y su sentido de agencia. Aunque ha formado lazos con otras repartidoras, su relación con ellas es mínima y funcional (intercambian información por WhatsApp sobre zonas y actividad). No participan activamente en los grupos de repartidores, donde predominan mensajes groseros o violentos. La sororidad es marginal, pero existe un principio básico de reconocimiento mutuo.

Tiene una mirada lúcida sobre su trabajo. Reconoce que le permite ingresos, pero no se ilusiona con permanecer ahí: quiere regresar a la universidad, estudiar gastronomía, y proyecta mantenerse tres años más en plataformas solo para poder pagarse la escuela. Quiere otro empleo, pero reconoce que la situación laboral es complicada. Aun así, mantiene el deseo

de salir de las calles y buscar algo más seguro y digno. Asimismo, plantea con claridad la necesidad de apoyos específicos para repartidoras: prestaciones, monitoreo activo, priorización en pedidos, plataformas seguras. Le gustaría incluso una *app* exclusiva para mujeres, con clientes seleccionados, protocolos de seguridad, y respaldo ante incidentes. Sabe que hoy esas condiciones no existen, pero las imagina como horizonte deseable.

Jennifer es una mujer joven, sin hijos, que sostiene económicamente a su familia y cuya trayectoria de vida está marcada por el abandono institucional, la precariedad laboral y la violencia simbólica. Su incorporación al reparto responde a una necesidad estructural, pero también a una apuesta por el control del tiempo, el movimiento autónomo y la búsqueda de un ingreso estable. A través de su experiencia se visibilizan con fuerza las desigualdades de género, la desprotección sistémica, la autoexplotación y el deseo de transformación. Su historia revela tanto las condiciones materiales que empujan a muchas mujeres a plataformas como las resistencias que construyen cotidianamente para sostenerse, protegerse y proyectar otros futuros.

### ***Repartidoras: Vidas diversas atravesadas por la precariedad y la búsqueda de autonomía***

No hay un único perfil de mujer repartidora. En cambio, lo que emerge de forma clara es la heterogeneidad de trayectorias, edades y motivaciones, unidas por condiciones estructurales de vulnerabilidad, responsabilidades de cuidado y exclusión laboral, así como por la necesidad de generar ingresos con mayor control sobre el tiempo. Las entrevistadas tienen entre 21 y 43 años, algunas son madres jóvenes o jefas de hogar, otras no tienen hijos pero sostienen económicamente a familiares enfermos o mayores. Sus historias muestran una constante: el trabajo de reparto no es elegido por aspiración vocacional, sino como una estrategia de sobrevivencia y conciliación, ante un contexto laboral inflexible o ausente. Lo que une estas trayectorias no es la similitud de condiciones, sino el hecho de que el reparto en plataformas aparece como último recurso, refugio, transición o complemento, en un sistema que no les ofrece empleos formales estables, seguros y compatibles con sus vidas.

En todas las historias se observa cómo el trabajo de reparto se articula de forma maleable con la cotidianidad de las repartidoras, aunque al precio de intensas cargas físicas y emocionales. La mayoría trabaja jornadas extensas, sin descansos, sin comer, y sin respaldo institucional ni social. La flexibilidad, recurrentemente valorada por todas, se convierte también en una trampa que naturaliza la autoexplotación, al mismo tiempo que les permite organizar su tiempo en función del cuidado, el estudio o la movilidad urbana.

Este tipo de trabajo se acopla a biografías marcadas por la intermitencia, la exclusión y el autoempleo precario, pero también a una disposición subjetiva forjada en la necesidad: saber moverse, responder a emergencias, adaptarse, resistir. Así, estas prácticas configuran formas de conciliación y reorganización del tiempo que no serían posibles en empleos formales. Pero esta supuesta “autonomía” descansa en una transferencia absoluta del riesgo, del desgaste físico, del mantenimiento del vehículo y de la seguridad personal a las repartidoras, sin ningún tipo de garantía por parte de las plataformas.

Todas las entrevistadas refieren, en mayor o menor medida, que ser mujer condiciona su experiencia como repartidoras. Si bien algunas no han sufrido acoso directo, todas reconocen que el reparto es un trabajo riesgoso, y que las mujeres enfrentan mayores barreras para ingresar: el miedo, la inseguridad, la exposición al espacio urbano masculinizado, la percepción de debilidad, el acoso de compañeros y usuarios, la falta de referentes femeninos. Esto no solo restringe la entrada de más mujeres al reparto, sino que configura sus prácticas cotidianas: evitar ciertas zonas, horarios y agrupaciones masculinas, trabajar solas o con familiares cercanos, mostrarse “fuertes” y solitarias.

Jennifer, por ejemplo, ha enfrentado agresiones simbólicas de otros repartidores (“tenías que ser mujer”), intentos de coqueteo no deseados en paraderos, y un entorno digital hostil (grupos con contenido sexual o violento). Aun así, se resiste a dejar de trabajar, toma sus precauciones y exige mayor seguridad para las mujeres. Las redes entre repartidoras son débiles pero existentes, se comunican por WhatsApp para monitorear zonas activas y riesgos, aunque no logran consolidar colectivos fuertes, en parte por miedo a malentendidos o acoso.

En este marco, el reparto se convierte también en un espacio de resistencia y subjetivación, donde las mujeres negocian su presencia en el espacio público, aprenden a manejar motos, desarrollan conocimiento territorial, y construyen su autoridad frente a clientes y

compañeros. Lo hacen en solitario, con determinación, y a veces con orgullo: no es solo necesidad, también es dignidad y deseo de salir adelante.

Así, las mujeres que se insertan en el reparto en plataformas digitales no responden a un perfil homogéneo, pero sí comparten trayectorias de precariedad, interrupción educativa o laboral, maternidades no sostenidas institucionalmente, y ausencia de redes formales de apoyo. El trabajo en plataformas se articula con sus vidas como una forma flexible y extrema de sostén, que les permite, con agencia y creatividad, enfrentar condiciones adversas sin quedar inmovilizadas. Sin embargo, esta articulación es profundamente desigual: las plataformas se benefician de su disponibilidad y esfuerzo sin ofrecer garantías, mientras que las mujeres absorben el costo emocional, físico, económico y simbólico del trabajo. Sus experiencias ponen en evidencia tanto los límites del modelo de plataformas para ofrecer trabajo digno, como la fuerza con que las mujeres negocian, reconfiguran y resignifican su lugar en el mundo del trabajo. Entre la necesidad y el deseo de autonomía, su relato colectivo revela una potencia latente que merece reconocimiento, acompañamiento y políticas específicas de protección.

### **Trayectorias femeninas en el trabajo de plataformas de transporte**

El trabajo de transporte en plataformas digitales constituye un espacio particular dentro de la economía de plataformas, donde la presencia femenina continúa siendo minoritaria, pero significativa. A través de los relatos de 11 conductoras, este apartado indaga en las múltiples trayectorias que conducen a las mujeres a desempeñarse como conductoras de Uber o Didi, destacando la heterogeneidad de edades, formaciones y contextos familiares. A diferencia del reparto, donde predomina la figura de la joven madre o estudiante, en el transporte aparecen con mayor frecuencia mujeres adultas, con experiencias laborales previas, a menudo expulsadas del empleo formal, o necesitadas de ingresos adicionales para sostener a sus familias.

La plataforma emerge entonces como un “mientras tanto” que permite resolver urgencias económicas, pero al precio de jornadas fragmentadas, endeudamiento, riesgo constante y una

triple carga laboral. Este apartado examina cómo la promesa de flexibilidad encubre formas de autoexplotación y responsabilización individual, al tiempo que muestra cómo las mujeres se reapropian del espacio urbano, gestionan su tiempo y despliegan estrategias de autoprotección frente a la violencia. Las trayectorias analizadas revelan una tensión constante entre necesidad y agencia, entre precariedad y resistencia.

### ***Entre la precariedad, la agencia y la autoexplotación***

La inserción de mujeres en el trabajo por plataformas digitales de transporte no puede comprenderse como un fenómeno homogéneo ni uniforme. Las experiencias de Araceli, Julieta, Martha y Amparo revelan cómo este tipo de ocupación se articula con trayectorias de vida profundamente diferenciadas según clase, género, edad, responsabilidades familiares y aspiraciones personales. Estos elementos, lejos de ser secundarios, configuran el tipo de relación que cada una establece con el trabajo en plataformas, así como las formas específicas de explotación, agencia o resistencia que emergen.

Las mujeres que ingresan al trabajo en plataformas lo hacen desde lugares sociales y biográficos distintos. Araceli, de unos 45 años, con estudios universitarios en psicología, se vio obligada a ingresar a Uber y Didi cuando su esposo, único sostén económico del hogar hasta entonces, fue despedido. Sin auto propio ni apoyo familiar, comenzó alquilando un coche gracias al respaldo de un vecino. Su relato evidencia una subordinación económica dentro del matrimonio y una posición de clase media, donde su ingreso laboral previo era complementario y no le permitía autonomía. El ser “una persona muy aventada” le permitió aventurarse en un trabajo menospreciado y riesgoso, aún en contra de los prejuicios sociales y revirtiendo la posición de subordinación dentro de su matrimonio, mientras su esposo encontraba trabajo: “Mi esposo tiene su coche y yo le decía ‘pues dámelo, yo lo trabajo’ ¿no? ‘No, se va a maltratar, cómo crees’. ‘Bueno, ¿y luego? Bueno, métete tú’. Pero mi suegra dice ‘no, cómo crees, mi hijo, licenciado en comunicación...’. Yo soy psicóloga, soy licenciada en psicología. Pero pu’s hay que buscarle, porque así es la vida” (Relato situacional, 1 de enero de 2022).

Julieta, conductora de Uber durante cinco años, recordó que al comenzar era una de las “veintiúnicas” mujeres en la plataforma, pero había notado que ya eran muchas más. Atribuyó este aumento a que se trataba de “un trabajo muy noble”, sobre todo para mujeres como ella, que también llevaban a cabo labores de cuidado. Desde su experiencia como madre, valoraba especialmente la flexibilidad que le permitía organizar sus tiempos sin rendir cuentas a un jefe: “Uno puede manejar su tiempo ¿no? Decir ‘Pues ahorita paro por ir con los niños... al rato trabajaré’. ¿No? Y sin pedir permiso a un jefe, básicamente” (Relato situacional, 1 de octubre de 2022). Julieta no trabajaba tiempo completo, sino que realizaba viajes para obtener ingresos complementarios y lo hacía en un auto propio, lo que le permitía evadir la presión de cumplir metas diarias o enfrentar los retos más exigentes de la plataforma. Aun así, su caso ilustra la doble jornada que muchas mujeres enfrentan: trabajo doméstico no remunerado y empleo flexible, pero precario, en plataformas digitales.

La historia de Martha, una conductora de 51 años originaria de Guadalajara, ilustra cómo la precarización laboral y la exclusión por edad empujan a muchas mujeres a convertirse en trabajadoras de plataformas digitales como estrategia de subsistencia. A pesar de contar con formación profesional y experiencia en marketing, tras ser transferida a Puebla para abrir una sucursal, la empresa incumplió los acuerdos económicos y quiso regresarla a su ciudad natal. Martha decidió quedarse para estar cerca de su hijo y afrontar un “reto personal”, pero pronto se encontró con un mercado laboral hostil: “A mis 51 años está muy difícil que alguien te contrate” (Relato situacional, 13 de agosto de 2024). Tras intentar sin éxito sostenerse con trabajos freelance, y ante empleos formales con “sueldos bajísimos y horarios muy matados”, optó por convertirse en conductora. Desde entonces ha llegado a laborar hasta 16 horas diarias, combinando el volante con un empleo administrativo: “De 8 a 5 en la oficina y de 5 a 12 manejando para sacar la cuenta y la gas” (Relato situacional, 13 de agosto de 2024), en una dinámica de autoexplotación sostenida por la aparente flexibilidad de las plataformas.

Finalmente, Amparo, madre soltera de 44 años con estudios de bachillerato, combinaba su rol de madre, emprendedora y conductora de plataformas en busca de autonomía y equilibrio entre trabajo y vida personal. Entró a Uber como una solución temporal tras dejar su empleo como recepcionista en un gimnasio, donde “tenía hora de llegada, pero no de salida”. En comparación, valora de Uber su rentabilidad y flexibilidad: “Sí me genera más ganancias en

Uber que en ese trabajo... Creo que para una mujer está muy bien, especialmente si tienes hijos” (Relato situacional, 15 de agosto de 2024). Sin embargo, su jornada no se limita a las 8 o 10 horas que dedica a conducir, sino que se amplía con el trabajo doméstico y su emprendimiento de venta de productos alimenticios, configurando una triple jornada laboral. Aunque reconoce que el trabajo en plataformas le ofrece mayor autonomía que otros empleos igualmente explotadores, la falta de apoyo institucional, las altas comisiones y la inseguridad la llevaron a no considerarlo como un proyecto de vida: “Solo eventualmente”.

Uno de los aspectos más recurrentes en los discursos de las conductoras es la valoración de la flexibilidad de horarios como una ventaja. Esta característica es frecuentemente presentada como un beneficio frente a la rigidez de los empleos formales, especialmente por mujeres con responsabilidades de cuidado. “Sin pedir permiso a un jefe”, dice Julieta, resaltando la capacidad de decidir cuándo trabajar. Sin embargo, esta aparente autonomía esconde una trampa. En la práctica, la flexibilidad se convierte en una condición necesaria para sostener múltiples cargas simultáneas: trabajo remunerado, cuidados, autoempleo, actividades administrativas. No se trata de una libertad absoluta, sino de una libertad bajo presión, que exige organizar el tiempo con base en las necesidades del hogar, los hijos, las cuentas por pagar y la inseguridad laboral.

La flexibilidad, entonces, lejos de ser una característica liberadora, refuerza la feminización de la precariedad, al adaptar el trabajo a los ciclos de la vida doméstica sin cuestionar la desigual distribución del trabajo de cuidados. Como señala Amparo: “Tengo que hacer de comer, darles de comer a las mascotas, limpiar la casa [...] Cuando eres ama de casa no puedes estar manejando todo el día” (Relato situacional, 15 de agosto de 2024). Así, la dinámica del trabajo en plataformas conlleva una forma particular de autoexplotación, en la que las conductoras extienden sus jornadas para alcanzar los ingresos necesarios, sin regulación externa que limite la carga laboral. Martha es el caso más extremo: ha trabajado jornadas de hasta 16 horas, organizando su día entre el trabajo administrativo en un centro comercial y el manejo nocturno para cubrir el alquiler del auto.

La autoexplotación es, en este contexto, una estrategia racional frente a la ausencia de otras alternativas laborales viables. Pero también es un síntoma de la individualización del riesgo, donde las trabajadoras absorben los costos del trabajo sin prestaciones, sin seguridad social

ni garantías mínimas. Como dice Araceli, quien se endeudó para comprar un auto: “Pero es que si no le hace uno así, ¿cómo?” (Relato situacional, 1 de enero de 2022). Este proceso se acentúa en mujeres que, como Amparo, deben realizar trabajo productivo, reproductivo y de autoempleo, lo que configura no solo una doble jornada, sino una triple carga laboral. Esta dinámica evidencia cómo la autoexplotación no es solo una cuestión de exceso de horas, sino de fragmentación, carga mental y ausencia de tiempos de descanso reales.

Los relatos de estas conductoras permiten comprender que el trabajo en plataformas no representa una ruptura con las formas tradicionales de desigualdad de género, sino una reconfiguración de estas en clave neoliberal. Lejos de democratizar el acceso al trabajo, las plataformas se insertan en un escenario donde las mujeres ya enfrentan barreras estructurales: desvalorización del trabajo doméstico, sobrecarga de cuidados, exclusión laboral por edad o género, y una constante precariedad económica. En este sentido, la promesa de autonomía y flexibilidad se revela como una forma de responsabilización individual frente a la crisis del empleo y la ausencia del Estado. Las plataformas permiten sostener, con esfuerzo propio, una reproducción cotidiana que ya no es garantizada colectivamente. Pero esa posibilidad viene acompañada de inestabilidad, riesgo y autoexplotación.

Además, los relatos muestran cómo las plataformas funcionan como espacios de transición, de emergencia o de complemento, más que como proyectos de vida a largo plazo. Son trabajos que las mujeres hacen mientras consiguen un empleo estable, mientras su esposo consigue empleo, mientras levantan un negocio, mientras cuidan a sus hijos, pero pocas veces se vislumbran como un horizonte deseable o sostenible. Su análisis revela entonces una paradoja: el trabajo en plataformas da respuesta a una necesidad inmediata, pero al mismo tiempo reproduce las condiciones que generan esa necesidad. Las mujeres que se insertan en él lo hacen porque no tienen otra opción, y esa falta de opción es justamente el terreno fértil para la expansión del modelo.

### ***Experiencias de precariedad, autonomía y desigualdad de género***

Este apartado presenta un análisis detallado de las experiencias de siete conductoras de plataformas digitales en Puebla, cuyas trayectorias laborales revelan cómo la precariedad, la búsqueda de autonomía y las desigualdades de género se entrelazan en formas específicas. A través de sus relatos, emergen patrones comunes: la exclusión del empleo formal, la sobrecarga de cuidados, la violencia simbólica y física, y la promesa ambigua de flexibilidad. Si bien cada historia responde a condiciones materiales y afectivas singulares, edad, maternidad, formación, redes de apoyo, todas muestran cómo las mujeres negocian activamente su inserción en un entorno laboral masculinizado. Finalmente, se destaca que la aparente autonomía ofrecida por las plataformas encubre una profunda responsabilización individual, donde la agencia femenina coexiste con la autoexplotación y la precariedad estructural.

#### *Sofía - Precariedad, cuidados y violencia de género*<sup>22</sup>

Sofía es una mujer poblana de 54 años, soltera, con estudios universitarios trancos en contaduría, madre de dos hijas y con una extensa trayectoria laboral en distintos rubros administrativos y de servicios. Antes de ingresar a Uber, había trabajado en instituciones bancarias, una constructora, colegios privados y un negocio propio. Su incorporación al trabajo como conductora de plataforma fue una respuesta pragmática ante la precariedad económica, el desempleo y la necesidad de sostener a su hija menor, quien entonces era estudiante universitaria. Como en muchos otros casos de mujeres que ingresan a este tipo de trabajos, su motivación está directamente anclada a la reproducción de la vida cotidiana y al cumplimiento de responsabilidades de cuidado, incluso cuando ya no se trata de hijas pequeñas.

Esta conductora no tenía auto propio, por lo que trabajó siempre con vehículos rentados, pagando hasta 10,000 pesos mensuales. Esta inversión desmiente cualquier percepción de flexibilidad sin condiciones. La promesa de independencia y autogestión que ofrecen las

---

<sup>22</sup> Entrevista realizada el 11 de diciembre de 2024.

plataformas está fuertemente mediada por la necesidad, y en su caso, por una desventaja estructural: la falta de propiedad sobre los medios de trabajo.

Su experiencia muestra cómo el trabajo en plataformas se articula con trayectorias laborales femeninas marcadas por discontinuidades, movilidad entre sectores y reinversiones forzadas. Su historia ilustra la inserción de mujeres adultas, con responsabilidades familiares prolongadas, sin redes de apoyo suficientes y con trayectorias laborales previas ligadas a empleos mal remunerados y exigentes (como el trabajo en colegios privados). En este sentido, Uber aparece como una alternativa precaria, pero viable, frente a empleos igualmente precarios, pero con menor flexibilidad.

Al optar por el turno nocturno, buscaba evitar el tráfico, mejorar sus ingresos y garantizar cierta presencia diurna en casa. Sin embargo, este horario también la expuso a una constante violencia de género por parte de usuarios hombres, especialmente alcoholizados. El trabajo de noche, lejos de representar libertad, fue leído socialmente como una disponibilidad sexual. Así, su relato evidencia una tensión constante entre la necesidad de trabajar y el estigma de género que pesa sobre las mujeres que transitan solas y de noche por la ciudad.

Organizaba sus días con base en las jornadas laborales extenuantes, de hasta 16 horas, y las tareas domésticas y de cuidado. Dormía pocas horas, cocinaba, hacía el aseo y acompañaba a su hija. Su experiencia muestra cómo el trabajo en plataforma no sustituye, sino que se superpone a la carga doméstica y de cuidados. La flexibilidad laboral, uno de los supuestos atractivos de las plataformas, está atravesada por las lógicas del sacrificio, la autoexplotación y la fragmentación del tiempo personal. En su caso, el valor de “ser dueña de su tiempo” fue rápidamente absorbido por la urgencia de generar ingresos constantes.

La violencia de género atraviesa toda su experiencia. Relata múltiples formas de acoso físico y verbal por parte de usuarios hombres. Estas situaciones no fueron excepcionales, sino parte del paisaje cotidiano del trabajo. Su respuesta fue adaptarse: cambió su forma de vestir, eligió horarios específicos, manipuló la plataforma para evitar zonas peligrosas. También menciona una inteligencia práctica: aprender los patrones del algoritmo, identificar zonas seguras, establecer redes informales de protección entre conductores. Sin embargo, estos recursos no eliminan el riesgo estructural: el trabajo sigue ocurriendo en un entorno marcado por la inseguridad, la desigualdad y la ausencia de garantías reales por parte de la plataforma. Su

caso revela el valor que muchas conductoras dan a las redes de apoyo entre pares. Participó en grupos de WhatsApp, aunque también se mantuvo crítica frente al machismo que permea incluso en estos espacios de autoorganización. Al final, su relato revela un ejercicio constante de negociación con las violencias estructurales y simbólicas del entorno laboral.

Sofía representa a un tipo de conductora de plataforma que no encaja en los estereotipos de juventud o flexibilidad sin compromisos. Es una mujer adulta, con experiencia laboral previa, cabeza de familia, que ingresa al trabajo en plataforma como respuesta a una necesidad urgente de sostenimiento económico y autonomía relativa. Para ella, el trabajo en Uber fue al mismo tiempo una fuente de ingresos, una estrategia de supervivencia, un espacio de exposición a la violencia, y un lugar de reconfiguración subjetiva. Su historia muestra cómo la supuesta libertad del trabajo en plataformas se articula con la carga de género, la desigualdad estructural, y la precariedad económica persistente.

#### Andrea - Juventud, autonomía y trayectorias interrumpidas<sup>23</sup>

Andrea es una mujer de 28 años, soltera, sin hijos, con estudios de fisioterapia trunca y con una fuerte narrativa de autonomía personal. Vive sola desde hace cuatro años, en una casa prestada por su padre, y trabaja como conductora de Uber a tiempo completo. Su ingreso a la plataforma fue una decisión motivada por una combinación de necesidad económica, conflictos laborales previos (en una casa de empeños) y la posibilidad de organizar su tiempo de manera flexible. Su historia revela un perfil distinto al de Sofía: es más joven, sin dependientes económicos, pero igualmente precarizada. Su paso por trabajos mal remunerados, jornadas extenuantes y la imposibilidad de continuar su carrera profesional debido a la falta de apoyos económicos familiares dan cuenta de una biografía laboral marcada por el desgaste, la desigualdad y la lucha por sostener proyectos personales en condiciones adversas.

---

<sup>23</sup> Entrevista realizada el 14 de diciembre de 2024.

Uno de los elementos más reveladores en la narrativa de Andrea es cómo el trabajo en Uber aparece como una respuesta a una exclusión previa. Su salida forzada de su empleo anterior (tras negarse a firmar una renuncia voluntaria) la llevó a procesos de conciliación que le impedían buscar un empleo formal. En ese contexto, una amiga le ofreció la posibilidad de iniciarse como conductora, rentándole su vehículo y refiriéndola a la plataforma. Aprendió a manejar en ese momento, invirtiendo sus últimos recursos para obtener los documentos necesarios. Así, su ingreso no fue resultado de una decisión libre o planificada, sino una estrategia reactiva frente a la vulnerabilidad.

También desarrolla una forma de emprendimiento individual precario: realiza viajes por fuera de la aplicación con una cartera de clientes personales, en su mayoría hombres, a quienes ha generado confianza. Aunque esto le da mayores ingresos que los viajes por aplicación, también la deja sin ningún tipo de respaldo institucional, lo que refuerza su exposición a riesgos. A su vez, la falta de seguro social y la dificultad para afrontar enfermedades o accidentes revelan cómo la supuesta “libertad” del trabajo independiente oculta una profunda desprotección.

Su vida está marcada por una búsqueda constante de independencia y autogestión, pero en condiciones de precariedad estructural. Se encarga sola de las labores del hogar, reparte sus tareas domésticas a lo largo de la semana y organiza sus tiempos de descanso, sueño y trabajo de acuerdo con su rendimiento económico diario. Su objetivo es reunir mil pesos netos por día, tras descontar gastos como gasolina y la renta del auto (2,800 pesos semanales). Su rutina, que comienza al caer la noche y puede extenderse hasta la mañana, está diseñada para evitar el tráfico, aprovechar la tarifa dinámica y reducir el gasto de combustible. Pero esta estrategia también conlleva riesgos diferenciados por género: acoso sexual, inseguridad en zonas marginales y exposición a situaciones peligrosas con usuarios en estado de ebriedad o bajo sustancias. Aun así, prefiere este horario porque siente mayor control del espacio y porque elige trabajar sola, sin integrarse a grupos de monitoreo por desconfianza y por evitar distracciones. Esta decisión también expresa un tipo de autonomía defensiva: mantenerse fuera de redes masculinas dominadas por conversaciones que no la representan o que la exponen innecesariamente.

Su relato detalla con crudeza una experiencia de acoso en la que un usuario, aparentemente drogado, intentó intimidarla y violentarla en un viaje nocturno. Aunque la situación no escaló a una agresión física, su narrativa evidencia el miedo constante, la tensión emocional y las estrategias de contención que las conductoras desarrollan para sobrevivir en un espacio laboral masculinizado y peligroso. Mentir sobre tener esposo e hijos, buscar una patrulla, enviar su ubicación a alguien de confianza, mantener la calma, todo forma parte de un repertorio cotidiano de resistencia femenina frente a la amenaza. Al mismo tiempo, menciona que prefiere a los usuarios hombres porque las mujeres, en su experiencia, la califican peor o generan situaciones de conflicto. Esta percepción compleja sobre la sororidad da cuenta de cómo las violencias simbólicas también se expresan en dinámicas entre mujeres, alimentadas por inseguridades, celos o exigencias normativas. No obstante, su experiencia revela que, cuando hay confianza, las redes entre mujeres pueden ser un sostén vital (como en el caso de su amiga, con quien compartía monitoreo y apoyo mutuo hasta que dejaron de hablarse).

Tiene objetivos claros: retomar su carrera en fisioterapia, comprar un auto propio, e incluso adquirir una casa. Ve en Uber una posibilidad para sostenerse mientras se reorganiza, pero reconoce los límites del ingreso si no se disciplina más. Sabe que su tiempo y energía son recursos finitos y que la autoexplotación tiene un costo. También contempla regresar al empleo formal, quizás en el cine, un espacio que conoce, para recuperar puntos Infonavit y acceder a un crédito de vivienda. De todos modos, no descarta continuar trabajando como conductora, aunque sea de forma parcial.

Andrea representa un perfil de conductora joven, sin hijos, sin respaldo económico familiar, con estudios truncos y una vida marcada por trayectorias laborales discontinuas y desiguales. Su inserción en plataformas es resultado de una necesidad urgente, pero también de un deseo de independencia y reorganización personal. La conducción se convierte para ella en un espacio de transición, que le permite sostenerse, proyectar metas y reconstruir su agencia frente a un mundo laboral que ya la había vulnerado. Su caso permite ver cómo el trabajo en plataformas se articula con proyectos de vida interrumpidos, con aspiraciones educativas postergadas y con el deseo de autonomía femenina en un entorno hostil.

A diferencia de Sofía, Andrea no tiene dependientes económicos, pero sí una historia de sacrificios familiares que la colocó en una posición de subordinación, al priorizar los estudios

de su hermano por encima de los propios. Su historia contribuye a una tipología más amplia y compleja de las mujeres en plataformas: jóvenes, sin hijos, con trayectorias educativas truncas, y con una fuerte carga de autogestión bajo condiciones estructuralmente precarizadas.

### *Maribel - Cuidados, resistencia y reorganización en la precariedad*<sup>24</sup>

Maribel es una mujer poblana de 35 años, divorciada, madre de tres hijos menores de edad, con formación universitaria en enfermería. Su inserción en las plataformas de transporte se da en un contexto de sobrecarga laboral, inestabilidad económica, ausencia de corresponsabilidad paterna y precariedad institucional. Trabaja como suplente en un hospital público, bajo un esquema que no garantiza ingresos fijos ni continuidad laboral. Su vínculo con Uber y Didi es, ante todo, una estrategia de supervivencia: surge como una alternativa para llenar los vacíos de su empleo formal y cubrir emergencias económicas cotidianas. Así, no es una decisión voluntaria, sino una forma de gestionar la incertidumbre estructural.

Representa a un tipo de mujer cuya trayectoria está marcada por la responsabilidad exclusiva del cuidado, el pluriempleo, la autoexplotación y la necesidad de sostener sola a su familia. Como muchas mujeres que se insertan en plataformas, su biografía no se explica sin considerar el género como eje de desigualdad central: el trabajo remunerado y el doméstico coexisten en una misma jornada extenuante. Combina dos trabajos: el hospital (donde a menudo es rechazada a la llegada si no hay pacientes) y la conducción de plataformas. En ambos casos, la flexibilidad opera más como imposición que como elección. Su jornada está fragmentada en bloques: tras salir del hospital, lleva a su hija a la escuela, aprovecha las tarifas dinámicas para hacer viajes, regresa a casa para atender a sus hijos y luego vuelve a salir. La plataforma no es un empleo formal, pero le permite generar ingresos cuando los vacíos del sistema de salud público la excluyen o la precarizan.

---

<sup>24</sup> 22 de diciembre de 2024.

Esta combinación constante entre trabajo productivo, trabajo reproductivo y emocional es una constante en su vida. La muerte de su madre, quien la apoyaba en el cuidado de los hijos, agudizó aún más su carga. Ahora, depende de la colaboración de sus hijos mayores y redes informales como vecinas, pero también se ve obligada a realizar viajes mejor pagados, incluso si eso implica desatender a sus propios hijos.

Un rasgo poderoso de su relato es el proceso de aprendizaje para conducir. Decidió adquirir un vehículo propio mediante financiamiento justo cuando atravesaba su divorcio. No sabía manejar. Su exesposo y su padre dudaban de sus capacidades y cuestionaron su decisión. Su respuesta fue aprender de cero con ayuda de un amigo que le ofreció apoyo paciente y sin condescendencia. Este momento no es menor: aprender a conducir y comenzar a trabajar en plataformas fue para ella un gesto de empoderamiento y ruptura con el control masculino, aunque también implicó asumir una deuda y una nueva responsabilidad financiera. Así, la conducción representa un ejercicio de autonomía conquistada, no dada: implicó romper estigmas familiares, prejuicios de género y reorganizar toda su vida para sostenerse sola.

Enfrenta violencia simbólica y sexual por parte de usuarios, especialmente hombres jóvenes que, al verla sola y de noche, asumen que su trabajo implica disponibilidad sexual. Ha sido acosada verbalmente, agredida con insultos y tratada con desprecio. Las mujeres, según su percepción, también han sido fuente de maltrato, aunque por otros canales: exigencias clasistas, desdén o desprecio hacia su labor.

Su testimonio enfatiza la necesidad de estar alerta, seguir el “sexto sentido”, rechazar viajes riesgosos, y apoyarse en redes informales de conductores, principalmente varones, que se organizan para vigilarse y acompañarse a través de aplicaciones como Zello y grupos de WhatsApp. Si bien reconoce que estas redes son útiles y empáticas, también señala el carácter masculinizado de esos espacios: las mujeres son una minoría y no siempre encuentran allí una lógica horizontal de compañerismo. De hecho, afirma con pesar que “las mujeres juntas no funcionan bien”, evidenciando una interiorización de la rivalidad femenina que contrasta con la solidaridad que sí encontró con algunas colegas.

No ve en las plataformas una fuente de ingresos estable ni suficiente. Para ella, es un “recurso de emergencia”, útil para resolver gastos cotidianos e imprevistos, no para sostenerse a largo plazo. Sin embargo, reconoce que, emocionalmente, la experiencia también le ha servido

como “terapia”: después del hospital, donde lidia con enfermedades terminales y ambientes laborales hostiles, la conducción le permite conocer historias, despejar la mente y generar empatía. Esta dimensión afectiva del trabajo, poco reconocida, se vuelve relevante en su narrativa.

Asimismo, destaca el estigma que recibe por ser enfermera y trabajar como conductora. Colegas y conocidos cuestionan que alguien con su formación trabaje en un empleo “menor”, lo que revela las jerarquías simbólicas del mundo laboral, incluso entre trabajos igualmente precarizados. Ella, en cambio, ha resignificado esta experiencia como un espacio de aprendizaje, autonomía y resiliencia.

Maribel representa un perfil clave en el estudio de mujeres conductoras: madres solas, con estudios profesionales, que enfrentan la precariedad de los empleos formales, asumen deudas para sostenerse, y se insertan en plataformas como respuesta al desamparo institucional. Su historia evidencia cómo el trabajo en plataformas se articula no solo con necesidades económicas, sino con procesos de reconstrucción personal, afirmación subjetiva y organización de la vida cotidiana en condiciones de sobrecarga. A diferencia de Sofía y Andrea, Maribel enfrenta simultáneamente el cuidado de hijos pequeños, el pluriempleo formal e informal, la deuda por el auto, y una red de apoyo debilitada tras la muerte de su madre. Su experiencia suma un nuevo matiz al análisis: la plataforma como extensión de la precariedad del sistema público de salud, como espacio de resistencia femenina y como terreno ambiguo donde se entrecruzan violencia, agencia y autonomía.

### *Marina - Autonomía multifuncional, crianza fuerte y desilusión estructural*<sup>25</sup>

Marina es una mujer poblana de 34 años, casada, con dos hijos adolescentes, una formación técnica inconclusa en Trabajo Social, y una trayectoria laboral larga y diversa. Trabaja en múltiples ocupaciones: conductora en Uber, reclutadora de personal freelance y vendedora informal de equipo para cafeterías. Su ingreso a las plataformas digitales no fue por vocación

---

<sup>25</sup> Entrevista realizada el 23 de diciembre de 2024.

ni curiosidad, sino por necesidad: complementar los ingresos ante la pérdida de clientes en su empleo principal y cubrir las cuotas del vehículo que adquirió financiado. Esta diversificación de actividades laborales refleja una estrategia típica de supervivencia femenina en contextos de inestabilidad: hacer todo lo que se pueda para sostener la economía doméstica.

Su perfil muestra a una mujer polivalente, autónoma, con alta movilidad y con una historia personal atravesada por una crianza matriarcal fuerte. Marina no es “una más” en Uber: se autopercebe como una mujer independiente, capaz de manejar, viajar sola, enfrentar situaciones adversas y organizar su vida con base en el trabajo y la autosuficiencia. Esta autoimagen se entrelaza con su forma de ver el mundo: descreída de la solidaridad femenina y crítica de los entornos dominados por hombres, pero sin una perspectiva de género militante.

Ha trabajado en Elektra, bancos, como mesera y en múltiples actividades de ventas. Esta trayectoria refleja dos constantes: precariedad y versatilidad. Su empleo como reclutadora comenzó gracias a recomendaciones informales y proyectos por contrato, sin derechos laborales. La conducción en plataformas aparece en esta historia como una extensión natural de esa lógica: ingresos variables, flexibilidad a costa de seguridad, y trabajo sin respaldo institucional. Trabaja alrededor de 8 a 10 horas diarias, cinco días a la semana, en jornadas divididas para poder combinar sus distintas actividades. Utiliza su propio vehículo, aún en proceso de pago. Aunque Uber fue en algún momento visto como una opción rentable, hoy expresa decepción: tarifas bajas, reajustes injustos, cobros excesivos, asaltos y una plataforma que no respalda a sus conductoras. Es particularmente crítica de Uber, a quien acusa de cobrar más a los usuarios de lo que les retribuye a los conductores, generando pérdidas incluso cuando los viajes son largos o riesgosos.

Una de las experiencias más dramáticas de su testimonio es el intento de asalto que vivió: un usuario, encapuchado y armado con un desarmador, intentó amedrentarla. Ella logró evitar la agresión gracias al apoyo de una red de conductores monitoreados por Zello, una especie de “radio digital” de comunicación constante. Esta experiencia no es aislada: refleja los altísimos niveles de exposición a la violencia que enfrentan las conductoras, especialmente en zonas periféricas o en horario nocturno. A pesar de este riesgo, sigue trabajando de noche

porque es cuando las tarifas son más altas y el tráfico es menor. Esta contradicción muestra cómo el riesgo no es solo tolerado, sino normalizado como parte de la lógica de sobrevivencia económica. La flexibilidad horaria se convierte, así, en una trampa: para obtener ingresos, hay que exponerse.

Además, identifica violencias específicas hacia las mujeres: hostigamiento por parte de usuarios hombres, prejuicios por parte de agentes de tránsito y desventajas físicas en situaciones como cambiar una llanta. Aun así, se define como “no temerosa”, lo que se relaciona directamente con su crianza: fue educada para valerse por sí misma, sin depender de varones, en un entorno matriarcal donde el mensaje fue claro: “hazlo tú, no esperes a nadie”.

Esta conductora se destaca por su forma de organizar las tareas del hogar. Si bien carga con muchas responsabilidades (llevar a los hijos a la escuela, cocinar, supervisar), también ha logrado establecer una distribución corresponsable con su pareja e hijos adolescentes. No se identifica con la narrativa de la “madre sacrificada” y defiende una maternidad moderna que promueve la autonomía infantil. Su pareja colabora en labores domésticas y sus hijos tienen tareas asignadas. Este orden no elimina la sobrecarga, pero sí la matiza: el trabajo doméstico es colectivo, aunque ella sigue siendo el eje central. Esta estructura familiar, aunque aún desigual, le ha permitido desplegar una jornada múltiple y diversificada sin colapsar, aunque reconoce sentirse presionada por momentos. Es significativa su visión del cuidado: lo entiende no solo como acompañamiento físico, sino como guía moral, afectiva y formativa. No renuncia a su rol de madre, pero lo resignifica.

Forma parte de una red mixta de conductores, pero señala que solo dos mujeres participan activamente en ella. Su participación en estos grupos responde a razones de seguridad, no tanto de afinidad: compartir ubicación, apoyarse ante fallas mecánicas, monitorear situaciones de riesgo. Aunque reconoce que hay pocas mujeres en estas agrupaciones, no muestra interés en formar redes exclusivas de mujeres ni considera que una mayor presencia femenina sea necesariamente positiva. Por el contrario, expresa una crítica recurrente hacia las mujeres como “más temperamentales” y prefiere, en general, llevar hombres durante el día. Estas ideas reproducen estereotipos, pero también expresan vivencias concretas que han moldeado su percepción.

Así, Marina representa a un perfil de mujer trabajadora multifuncional, con una fuerte ética de autosuficiencia y una mirada crítica hacia la feminidad tradicional. Su ingreso al trabajo en plataformas responde a una necesidad económica urgente y se articula con una vida marcada por la polivalencia, la crianza matriarcal y la precariedad laboral estructural. Su experiencia aporta al análisis dos elementos clave: 1) Diversificación como estrategia femenina ante la precariedad, pues no depende de una sola fuente de ingreso, sino que combina plataformas con empleos independientes y comercio informal. 2) La crianza como molde de la subjetividad laboral, debido a que su formación familiar le permitió no temerle al trabajo “de hombres”, y eso ha sido clave para resistir en un entorno violento y desregulado. Este caso amplía el espectro analítico: no se trata solo de madres solteras o jóvenes precarizadas, sino también de mujeres en núcleos familiares biparentales, con roles negociados, que se insertan en plataformas como parte de una economía múltiple y fragmentaria, sin dejar de experimentar violencia y desigualdad por razón de género.

*Keiter - Profesional multifuncional, autonomía sostenida y desgaste prolongado*<sup>26</sup>

Keiter es una mujer poblana de 34 años, sin hijos, comprometida, con una carrera técnica en laboratorista químico, y con una sólida trayectoria laboral de más de 15 años como gerente de sistemas y auxiliar de recursos humanos en una imprenta. Su ingreso al trabajo en plataformas no surge por falta de opciones laborales formales, sino como estrategia de complemento económico ante los compromisos financieros adquiridos (compra de auto, crédito Infonavit) y como recurso frente a la incertidumbre estructural. Es una de las pocas entrevistadas que no depende de una red familiar extensa ni tiene personas a su cargo. Vive sola desde hace una década y ha construido una independencia económica sostenida, basada en una estricta disciplina administrativa y en la capacidad de sostener jornadas dobles durante años. Su historia es excepcional por la duración: trabaja en plataformas desde 2017 y acumula alrededor de 10,000 viajes, experiencia que la convierte en una voz autorizada sobre la evolución de las condiciones de trabajo en este sector.

---

<sup>26</sup> Entrevista realizada el 23 de diciembre de 2024.

Representa un perfil de trabajadora multifuncional y organizada, cuya experiencia en plataformas digitales se entrelaza con un empleo formal que le otorga seguridad social, ingreso estable y permanencia laboral. Sin embargo, su jornada en Didi (anteriormente Uber), de lunes a viernes por las noches, con un promedio de 30 horas semanales, refleja una lógica de autoexplotación normalizada, sostenida durante años por necesidad económica, deseo de independencia y cumplimiento de deudas. Durante los primeros años, llegó a dormir solo cinco horas al día. Aunque la conducción no es su ocupación principal, ha sido clave en su economía personal: permitió pagar su auto, sostener su crédito de vivienda y cubrir gastos extraordinarios. Como en otros casos, el trabajo en plataforma se vuelve un pilar de la estabilidad financiera, pero a costa de la vida personal. Ella misma reconoce haber sacrificado durante años su tiempo libre, sus relaciones personales y hasta su vida afectiva, algo que ahora intenta recuperar, planeando dejar la plataforma en mayo de 2025.

No ingresó directamente como conductora: primero adquirió un vehículo para rentarlo con chofer, pero la experiencia fue desastrosa —robo, malos manejos, daños al vehículo—, lo que la obligó a asumir ella misma la conducción para evitar perder la inversión. Esta decisión refleja una agencia práctica: no se victimiza ni idealiza el emprendimiento, sino que asume los límites de delegar el trabajo en terceros bajo condiciones de informalidad. Su narrativa está marcada por el cálculo, el análisis de costos, la administración minuciosa y una visión crítica de las plataformas. Aunque valora la flexibilidad horaria como uno de los mayores beneficios, también enfatiza el desgaste prolongado, el riesgo de inseguridad y la falta de justicia en la retribución económica actual. Denuncia comisiones excesivas, impuestos altos, desgaste del vehículo, y una competencia cada vez más desleal derivada de la flexibilización de los requisitos para nuevos conductores. El entusiasmo inicial ha dado paso al desencanto, aunque reconoce que el trabajo le permitió desarrollarse y sostenerse por varios años.

Ha enfrentado múltiples situaciones de riesgo. Fue víctima de un violento asalto durante la pandemia, en el que resultó herida y que no prosperó judicialmente por la complejidad burocrática y la falsedad de la cuenta del usuario. También sufrió acoso sexual directo por parte de un usuario que se desnudó en su auto. Ambas experiencias dan cuenta de la extrema vulnerabilidad que enfrentan las conductoras, incluso cuando cumplen con los protocolos de seguridad. Sin embargo, ha desarrollado una sofisticada inteligencia situacional: reconoce

zonas de riesgo, evita ciertos viajes, implementa protocolos personales de protección y se apoya en redes colectivas. Pertenece a varios grupos de WhatsApp de conductores y conductoras, tanto mixtos como exclusivamente femeninos. En estos grupos se comparten rutas, alertas, ubicaciones y protocolos de emergencia. A diferencia de otras entrevistadas, ella defiende una visión de igualdad entre géneros, aunque reconoce que las mujeres son minoría en este tipo de trabajo. Valora la existencia de grupos solo de mujeres, pero no los idealiza: su postura es crítica tanto del machismo como del esencialismo femenino.

A pesar del desgaste, se siente satisfecha con su trabajo como conductora. Le gusta manejar, conversar con usuarios y conocer personas. Considera que su perfil profesional no se ve disminuido por hacer este tipo de trabajo; al contrario, se enorgullece de su honestidad, trato amable y compromiso. Relata cómo ha devuelto objetos valiosos a usuarios, lo cual no es común en su entorno, y subraya su ética del trabajo como un valor diferencial. A futuro, planea cerrar este ciclo y retomar una faceta más creativa: el diseño gráfico, disciplina en la que tiene formación trunca pero que aún le interesa desarrollar como emprendimiento. Su historia es una muestra de cómo el trabajo en plataformas puede ser una etapa dentro de trayectorias más amplias, pero también cómo absorbe tiempo y energía de manera intensiva, afectando otros proyectos personales.

Keiter encarna el perfil de una mujer trabajadora, sin hijos, profesional, disciplinada, que se inserta en plataformas digitales como estrategia racional de complemento económico. Su historia es una de independencia, pero también de desgaste. Muestra cómo el trabajo en plataformas puede combinarse con empleos formales, pero a costa de la vida personal, el descanso y la salud física. Su experiencia revela un tránsito: del entusiasmo a la desilusión, de la inversión a la saturación, de la flexibilidad al agotamiento. Aporta al análisis una perspectiva distinta: la de quienes, desde cierta estabilidad laboral, deciden trabajar en plataformas como segunda jornada, y que desarrollan una agencia organizativa y ética frente a las múltiples violencias y desigualdades del entorno. Su caso suma una voz fundamental para pensar la precarización como un proceso transversal que no solo afecta a quienes no tienen otra opción, sino también a quienes, teniéndola, deben sobreexigirse para sostener su autonomía.

### *América - Inserción tardía, trabajo como dignificación y agencia desde la vulnerabilidad*<sup>27</sup>

América, de 43 años, casada, con un hijo adulto y una carrera técnica no ejercida, representa un perfil particular dentro de las mujeres conductoras: es una mujer que, después de décadas de dedicarse exclusivamente al trabajo doméstico, se incorpora por primera vez al mercado laboral remunerado a través de Uber. Su entrada al trabajo en plataformas es reciente (mes y medio al momento de la entrevista) y se produce no por necesidad económica urgente, sino por la sensación de estar “sola en casa” tras la independencia de su hijo. Es decir, se trata de una inserción vinculada al uso del tiempo, a la búsqueda de ocupación significativa y a la revalorización de su rol como mujer activa. Su testimonio ofrece una clave singular: trabajar como conductora le ha devuelto un sentido de utilidad. Más allá de los ingresos, la experiencia le permite reinscribirse en el espacio público, manejar, conocer gente y “sentirse bien consigo misma”. Esta dimensión subjetiva es central: para América, trabajar significa afirmarse y romper con una historia de encierro doméstico.

Vive con su esposo e hijo en una casa propia. Aunque no es la principal proveedora del hogar, su esposo también es conductor de Uber y mantiene los gastos principales, sus ingresos son complementarios. Lo destacable en su caso es la organización corresponsable de las tareas domésticas: cada miembro de la familia (ella, su esposo y su hijo) se turnan diariamente para cocinar, lavar y limpiar. Este esquema de rotación equitativa permite a América dividir su jornada laboral en dos bloques (mañana y tarde-noche), manteniendo un equilibrio entre el trabajo de plataforma y las labores del hogar. La rutina de América es meticulosamente estructurada: se levanta temprano, trabaja cinco horas por la mañana, regresa para encargarse del desayuno, hace la comida, vuelve a trabajar, recoge a su hijo, y si aún tiene energía, hace un turno más. Esta forma de organizar el tiempo revela una articulación altamente funcional entre las dimensiones productiva, reproductiva y afectiva de su vida cotidiana.

Un rasgo distintivo de este caso es su uso exclusivo del servicio Uber para mujeres (Uber Ellas). Después de sus primeros 10 viajes, en los que sí transportó hombres, solicitó formalmente que su cuenta se limitara a usuarias mujeres. Desde entonces, realiza traslados solo con pasajeras, lo que le permite sentirse más segura. Para ella, este tipo de filtro no solo

---

<sup>27</sup> Entrevista realizada el 2 de enero de 2025.

reduce el riesgo, sino que mejora la experiencia de trabajo, pues considera que ha tenido menos problemas de trato con mujeres.

Sin embargo, en al menos una ocasión, una pasajera viajó acompañada por su pareja hombre, quien emitió un comentario discriminatorio: “Nos tocó vieja”. América decidió no confrontarlo, pero la experiencia le marcó: fue la primera vez que vivió de forma explícita un gesto de menosprecio por el hecho de ser mujer conductora. Este evento, aunque aislado, condensa un conjunto de prejuicios arraigados sobre la capacidad de las mujeres para ocupar espacios considerados masculinos. También señala que la plataforma impone mayores requisitos de presentación a las conductoras: buena apariencia, aliento sin cigarro, limpieza del auto, fotografías frecuentes. Percibe estas exigencias como diferenciadas por género, ya que su esposo, también conductor de Uber, no es sujeto de los mismos controles.

A diferencia de otras entrevistadas, no pertenece a ningún grupo de WhatsApp o redes de conductores. No lo desea. Considera que “las mujeres son conflictivas” y que, en general, prefiere evitar espacios de quejas o confrontación. Esta opinión, aunque reproduce estereotipos, también expresa una forma de autoprotección: confía más en la comunicación directa con su esposo, quien le comparte la información relevante y con quien coordina un sistema de monitoreo mutuo. Ambos utilizan una aplicación de rastreo (posiblemente Zello o similar) y se cuidan durante las jornadas. Este modelo de “autonomía vigilada” se combina con medidas adicionales: América carga una especie de bastón pequeño como herramienta de defensa y se encomienda diariamente a la Santa Muerte, figura a la que se hizo devota a partir de una crisis económica profunda que vivió con su esposo. Esta espiritualidad práctica forma parte de su sistema emocional y simbólico de protección.

Para ella, trabajar como conductora ha sido transformador. Dice que ahora comprende mejor a quienes están “del otro lado” del volante y se siente más empática con los conductores, a quienes antes juzgaba por ir lento o distraídos. Esta experiencia ha modificado su percepción del trabajo, de la ciudad y de las relaciones sociales. También expresa que, aunque no ha sufrido violencia directa, sí ha sentido miedo, especialmente en zonas alejadas o poco habitadas, y evita trabajar en la noche, a diferencia de su esposo, quien sí realiza turnos nocturnos. Él, por su parte, prefiere llevar hombres, pues ha tenido malas experiencias con mujeres alcoholizadas que lo acusan de cosas o generan conflictos. Este contraste de género

en las preferencias laborales es revelador: la división sexual del trabajo se reproduce incluso dentro del mismo empleo, por medio de la segmentación de horarios, zonas y tipos de usuarios.

América representa el perfil de mujeres adultas que se incorporan tardíamente al trabajo remunerado después de décadas de trabajo doméstico no reconocido. Su ingreso a Uber está motivado por el deseo de autonomía, la ocupación del tiempo, y una búsqueda de dignidad personal. A diferencia de otras conductoras, no carga con hijos pequeños ni con deudas, lo que le da cierta libertad. Sin embargo, se enfrenta a múltiples capas de desigualdad simbólica: estigmas de género, discriminación por parte de usuarios, y exigencias diferenciadas de la plataforma. Su caso aporta al análisis una perspectiva valiosa: la del trabajo como proceso de reidentificación subjetiva, como tránsito desde el espacio doméstico al espacio público, y como experiencia de transformación en lo cotidiano. Su historia también revela cómo la segmentación por género dentro de las plataformas (como Uber Ellas) puede ser una herramienta de cuidado, pero también una expresión de las limitaciones estructurales de las mujeres para habitar el espacio urbano sin temor.

### *Leticia - Resiliencia, autonomía compartida y agencia desde la necesidad*<sup>28</sup>

Leticia, de 39 años, casada en segundas nupcias y madre de tres hijos, incluyendo una hija de año y medio, representa un perfil de mujer que se incorpora al trabajo en plataformas digitales impulsada por la necesidad económica y la flexibilidad que permite compatibilizar con la crianza. Su ingreso a Didi (y posteriormente a Uber) surge tras un divorcio, sin respaldo institucional ni seguro social, y con la urgencia de generar ingresos para sostener a sus hijos, dos de ellos aún dependientes. Con cinco años de experiencia en plataformas, más de 14 mil viajes realizados, y jornadas laborales que pueden superar las 12 horas diarias, Leticia encarna una figura central del trabajo de plataformas: la mujer que construye su autonomía desde la precariedad, que soporta la carga emocional y física del trabajo y del

---

<sup>28</sup> Entrevista realizada el 26 de diciembre de 2024.

hogar, y que encuentra en este tipo de empleo una posibilidad de agencia dentro de condiciones estructuralmente desfavorables.

Ella y su esposo trabajan ambos como conductores de plataforma y coordinan sus jornadas laborales en función de las promociones de Uber y Didi, así como de las dinámicas familiares. Rentan vehículos por 2,300 pesos semanales cada uno y costean sus propios gastos de gasolina, lo cual representa un modelo de microemprendimiento precarizado. La pareja trabaja largas jornadas, 10 a 12 horas diarias, de lunes a domingo, con descansos esporádicos. Este modelo no sólo revela la exigencia económica del oficio, sino también el tipo de autoexplotación normalizada que exige sostener ingresos en un contexto de altísimos descuentos por parte de las plataformas (Leticia calcula que se quedan con aproximadamente el 40% del ingreso bruto). Sin embargo, destaca que, aún con estas condiciones, el trabajo en plataformas le permite ganar más que en un empleo asalariado típico, y controlar su tiempo. Para ella, ese control, aunque limitado, es fundamental: le permite atender emergencias, planificar descansos y evitar trabajos anteriores en los que la rigidez horaria impedía conciliar su vida familiar.

Su vida doméstica está marcada por una doble tensión: por un lado, cuenta con el apoyo de su suegra para el cuidado de su hija pequeña durante las jornadas laborales; por otro, carga con la mayor parte del trabajo doméstico. Ella se encarga de cocinar, limpiar, lavar y planchar, aunque su esposo participa parcialmente en estas tareas (una vez a la semana) y ocasionalmente ayudan su hijo y su suegra. Reconoce que la división del trabajo en el hogar es desigual y expresa frustración por la falta de reconocimiento y apoyo. A pesar de que ambos cónyuges trabajan jornadas similares, la lógica patriarcal persiste: “Pues son hombres”, dice con resignación. Esta frase condensa una visión crítica, aunque aún marcada por cierta naturalización de los roles de género.

Antes de ser conductora, trabajó en tiendas, como capacitadora del Instituto Nacional Electoral, un autolavado y, eventualmente, en cocina. Su experiencia revela saberes diversos, polivalencia y una fuerte capacidad de adaptación. Durante la pandemia, se vio obligada a dejar las plataformas y trabajar en un restaurante, pero volvió apenas tuvo oportunidad, debido a la mayor rentabilidad que ofrece la conducción. Además, ha desarrollado un pequeño grupo informal de apoyo con otras conductoras y conductores, a quienes conoce de

forma directa. Aunque ha rechazado integrarse a grupos más amplios (por considerarlos ineficaces), valora las redes pequeñas, horizontales, y la solidaridad espontánea basada en la confianza y la cercanía.

Aunque no ha vivido agresiones físicas o sexuales, ha sido testigo de cómo otras compañeras sí han enfrentado acoso y hostigamiento. También ha experimentado discriminación simbólica, especialmente en sus inicios, cuando usuarios hombres cancelaban viajes al ver que era mujer. Este sesgo de género revela la persistencia de estereotipos sobre las capacidades femeninas en espacios tradicionalmente masculinos como el volante. Su respuesta ha sido una mezcla de resistencia práctica y resignificación subjetiva: ha aprendido a socializar con usuarios diversos, a evaluar zonas y horarios, a mejorar su atención y a reconocer el valor de su trabajo. También ha recibido comentarios de mujeres que se sienten más seguras al ser conducidas por otra mujer, lo cual confirma la importancia de su presencia como conductora.

A diferencia de otras conductoras, visualiza su trabajo en plataformas como una etapa con límite. Ha trazado un plazo de tres años para ahorrar lo necesario e iniciar un negocio propio de comida, retomando una habilidad previa que ya había generado ingresos de manera informal. Este horizonte de autoempleo muestra cómo las plataformas funcionan, en algunos casos, como trampolines precarios hacia otras formas de emprendimiento, aunque sin garantía de que ello ocurra.

Leticia representa a mujeres que se insertan en plataformas por necesidad, pero que han permanecido en ellas por elección relativa: encuentran flexibilidad, ingresos competitivos y una forma de autonomía parcial frente a la rigidez del mercado laboral tradicional. Su caso articula trabajo remunerado, crianza delegada, carga doméstica no compartida plenamente, y construcción de redes de apoyo horizontales, informales y prácticas. Su experiencia confirma que la plataforma es un espacio de autoexplotación, pero también de resistencia cotidiana, aprendizaje y transformación subjetiva. Y permite entender el trabajo de conducción no como un refugio, sino como un terreno disputado donde las mujeres negocian sus condiciones de existencia, sus aspiraciones y su sentido del presente.

## *Conductoras: Agencia y desigualdad en el trabajo de plataformas*

Las conductoras entrevistadas exhiben trayectorias vitales y laborales sumamente diversas: mujeres jóvenes sin hijos que buscan independencia (como Andrea o Keiter), madres solteras con largas trayectorias laborales (como Sofía o Amparo), mujeres mayores que ingresan tardíamente al trabajo remunerado tras una vida dedicada al hogar (como América), y mujeres que combinan múltiples fuentes de ingreso en contextos familiares complejos (como Maribel o Marina). Sin embargo, todas comparten una constante: el ingreso a las plataformas es una respuesta pragmática frente a contextos de vulnerabilidad estructural, desempleo, exclusión del mercado laboral, falta de redes de apoyo o necesidad urgente de autonomía económica. Así, la flexibilidad prometida por las plataformas aparece como un espejismo: lejos de ofrecer control sobre el tiempo propio, produce una nueva forma de dependencia marcada por la autoexplotación, la sobrecarga emocional y la responsabilización individual del riesgo. Este fenómeno puede interpretarse como un tipo de flexibilidad precarizante, que enmascara bajo la apariencia de libertad condiciones laborales profundamente desprotegidas.

Las mujeres provienen de sectores diversos: comercio, ventas, administración, enfermería, cocina, educación, servicios. La mayoría ha transitado por empleos precarios y discontinuos. El trabajo en plataformas no representa una ruptura con esa trayectoria, sino su continuidad bajo nuevas condiciones: sin seguridad social, sin prestaciones, y con los costos de operación transferidos a las trabajadoras. No obstante, estas mujeres no son meramente víctimas de un sistema desigual. Desarrollan una agencia situada, una inteligencia práctica que se expresa en decisiones estratégicas: aprender a conducir, gestionar horarios y zonas de riesgo, utilizar filtros de usuarios, monitorearse mutuamente, elegir rutas o implementar medidas de protección. Esta agencia, sin embargo, está siempre mediada por estructuras de desigualdad de género, clase, edad y acceso a recursos, lo que permite hablar de una autonomía condicionada.

La articulación entre trabajo y vida doméstica revela la persistente desigualdad de género en la distribución de los cuidados. Aunque algunas conductoras, como Julieta, logran acuerdos familiares más equitativos que permiten cierta conciliación, la mayoría enfrenta una doble o triple jornada: conducción, trabajo doméstico y cuidado de hijos, familiares o parejas. Esta

sobrecarga genera rutinas fragmentadas, tiempos de descanso insuficientes y tensiones constantes entre productividad e intimidad. Lo que aquí se observa es una forma de feminización de la incertidumbre, en la que la precariedad se experimenta de forma intensificada y diferida en los cuerpos y tiempos de las mujeres. Las plataformas no alivian esta carga; la reorganizan bajo lógicas neoliberales que promueven el ideal de la “mujer emprendedora”, capaz de sostenerlo todo, sin garantías ni reconocimiento.

La violencia, el acoso y la amenaza están presentes en todos los relatos: desde el usuario encapuchado que enfrentó Marina, hasta el cliente que se desnudó en el vehículo de Keiter. Las conductoras enfrentan hostilidad de usuarios, indiferencia de las autoridades y una constante exposición al peligro en un espacio urbano que no es neutro, sino profundamente segmentado por género, clase y horario. Frente a esta realidad, las conductoras desarrollan repertorios de autoprotección: uso de Uber Ellas, selección de horarios y zonas “seguras”, seguimiento por redes de apoyo, dispositivos de defensa personal, y filtros de usuario. Estas prácticas no eliminan el riesgo, pero evidencian una agencia colectiva que desafía la narrativa de seguridad individualizada que promueven las plataformas.

El trabajo en plataformas no es concebido como un destino final. Para la mayoría, es un medio transitorio para sostenerse mientras logran otro objetivo: adquirir un vehículo, emprender un negocio, volver a estudiar o simplemente resistir la inestabilidad actual. Esta temporalidad ambigua produce lo que aquí se propone como una subjetividad de tránsito: una forma de habitar el trabajo sin arraigo, marcada por el orgullo de sostenerse autónomamente, pero también por el desgaste emocional y físico, la fatiga acumulada y el desencanto ante la falta de reconocimiento institucional y social. Trabajar en plataformas puede significar conquistar espacios simbólicos de agencia y romper con mandatos tradicionales de género. Pero también implica vulnerabilidad, frustración y un horizonte de futuro incierto.

Las entrevistas y relatos analizados revelan que el trabajo de plataformas no modifica las bases estructurales del mercado laboral –la segmentación entre trabajos precarios y con protecciones sociales, la división sexual del trabajo y la descarga del riesgo sobre los individuos–, sino que las adapta y la flexibiliza bajo los principios del neoliberalismo. Las mujeres que conducen para plataformas digitales lo hacen desde posicionamientos vitales

distintos, pero con una constante compartida: la precariedad estructural como condición de posibilidad. Las plataformas emergen así como un territorio disputado: allí convergen explotación y agencia, violencia y autonomía, exclusión estructural y estrategias de resistencia cotidiana. Las conductoras habitan este espacio con lucidez, dignidad y contradicción, reconfigurando los márgenes de lo posible en un entorno cada vez más incierto.

### **Precariedad estructural, agencia situada y reorganización del trabajo en clave de género**

El análisis comparativo de las trayectorias de mujeres repartidoras y conductoras en plataformas digitales de reparto y transporte en Puebla revela un fenómeno complejo, atravesado por relaciones de género, estructuras de precariedad y dinámicas de agencia cotidiana. A partir de los testimonios recogidos, se responde a las preguntas de investigación planteadas: ¿qué mujeres acceden a estos trabajos y por qué?, y ¿cómo se articulan estas actividades con sus trayectorias de vida? Lejos de tratarse de decisiones individuales descontextualizadas, las experiencias analizadas deben comprenderse como inscripciones biográficas en un modelo de trabajo que exagera las lógicas del ajuste individual, la flexibilización extrema y la mercantilización del tiempo y la movilidad.

Las mujeres que se insertan en estas actividades laborales digitales no comparten un perfil único, pero sí enfrentan condiciones estructurales comunes: trayectorias laborales interrumpidas, maternidades no sostenidas institucionalmente, exclusión del empleo formal y necesidad urgente de ingresos. Como ha señalado Ursula Huws (2003), el trabajo en plataformas representa una extensión de procesos más amplios de feminización del trabajo: la absorción del empleo femenino en sectores mal remunerados, flexibles, emocionalmente demandantes y desregulados. En este sentido, tanto el reparto como la conducción aparecen como formas de inserción en un nuevo régimen laboral donde la flexibilidad es presentada como un valor, pero opera como exigencia y condición para la subsistencia.

El análisis comparativo muestra que las repartidoras, mayoritariamente jóvenes, muchas con responsabilidades de cuidado, acceden al trabajo de reparto como estrategia de conciliación y supervivencia en contextos de exclusión estructural. Para ellas, la motocicleta o la bicicleta no son solo medios de transporte, sino tecnologías de empoderamiento territorial, que permiten acceder al espacio urbano, tradicionalmente masculinizado, desde una posición de agencia situada. La figura de la repartidora condensa, como sugiere Silvia Federici (2013), la doble carga de la reproducción y la producción, en un contexto donde el sostenimiento de la vida ha sido externalizado al individuo y, en particular, a las mujeres.

Las conductoras, en cambio, presentan una mayor heterogeneidad en términos de edad, formación y estructura familiar. Algunas ingresan a la plataforma como complemento de actividades formales; otras lo hacen tras ser expulsadas del mercado laboral o para sostener hogares monoparentales. Si bien valoran la flexibilidad, esta no opera como una verdadera autonomía, sino como mecanismo de adaptación a múltiples cargas: trabajo productivo, trabajo doméstico, emprendimientos, cuidados y gestión emocional. Aquí es útil retomar el concepto de “autoexplotación flexible” (Duffy, 2016), para entender cómo estas mujeres organizan su tiempo en función de exigencias simultáneas que raramente encuentran reconocimiento ni distribución equitativa.

En ambos casos, la precariedad no es una condición excepcional, sino constitutiva del modelo: las plataformas externalizan los costos del trabajo, transfieren el riesgo y fragmentan los derechos laborales, configurando lo que Sarah Jaffe (2021) denomina un capitalismo sin cuidado, que explota el deseo de autonomía mientras desresponsabiliza a las instituciones. La flexibilidad, lejos de ser un beneficio, se convierte en un dispositivo de intensificación del trabajo, en un entorno algorítmico que mide, sanciona y distribuye tareas sin transparencia ni posibilidad de negociación.

Al mismo tiempo, la dimensión de género opera transversalmente: todas las entrevistadas refieren barreras específicas por el hecho de ser mujeres. Desde el miedo a la violencia en el espacio público, el acoso de usuarios o compañeros, la falta de redes femeninas, hasta la percepción de debilidad asociada a su presencia en trabajos tradicionalmente masculinizados, el género no solo condiciona el ingreso a estas plataformas, sino que configura la experiencia misma del trabajo. Como lo plantea Nancy Fraser (2016), estamos ante una crisis de

reproducción social, en la que el trabajo de sostener la vida ha sido privatizado, desregulado y feminizado, dejando a las mujeres como principales gestoras del desajuste.

No obstante, estas mujeres no son meras víctimas del sistema. Las entrevistas muestran formas concretas de agencia, resistencia y reorganización del tiempo. Las trabajadoras desarrollan estrategias de autoprotección, conocimiento territorial, redes de monitoreo informal, y narrativas de dignificación del trabajo que resignifican su experiencia cotidiana. La ciudad, la moto, el volante, el grupo de WhatsApp o la mochila de reparto se convierten en herramientas de autonomía relativa, desde las cuales se construyen sentidos subjetivos frente a un entorno de explotación generalizada. Así, como sugiere Jappe (2021), en el actual régimen de acumulación, el trabajo ha dejado de operar como forma de realización o integración social, y se ha transformado en una práctica de mera sobrevivencia, vaciada de sentido, pero a veces reapropiada como espacio de afirmación subjetiva ante la descomposición institucional.

En síntesis, el trabajo en plataformas digitales se inscribe en las trayectorias de vida de las mujeres como una estrategia de sostenimiento ante un contexto de desprotección estructural. Las diferencias entre repartidoras y conductoras permiten observar matices importantes, relacionados con el acceso a vehículos, la edad, la experiencia laboral previa o la composición familiar, pero también dan cuenta de una lógica común: el entrelazamiento de precariedad, agencia y desigualdad de género como forma de inserción en el mundo laboral contemporáneo. Estas trayectorias exigen ser pensadas más allá de la dicotomía víctima-emprendedora, para ser comprendidas como experiencias complejas, marcadas por condiciones de explotación, pero también por formas creativas de reorganizar la vida y disputar sentidos en los márgenes de la economía formal.

## **CAPÍTULO 3**

### **LA REPRODUCCIÓN DE LA DIVISIÓN SEXUAL DEL TRABAJO EN EL CAPITALISMO DIGITAL**

Desde la perspectiva del marxismo feminista, la división sexual del trabajo no constituye una distorsión ocasional del capitalismo, sino una de sus condiciones estructurales de posibilidad. Autoras como Silvia Federici (2018, 2020), Mariarosa Dalla Costa y Selma James (1972) han demostrado que la explotación del trabajo doméstico no remunerado de las mujeres es un pilar fundamental del sistema de acumulación capitalista. Las labores de limpieza, crianza y cuidados, aunque históricamente invisibilizadas, sostienen la reproducción de la fuerza de trabajo sin representar un costo directo para el capital. De esta forma se configura el trabajo doméstico como obligación “natural” y no económica, y esta separación entre trabajo asalariado y trabajo reproductivo, el primero remunerado, el segundo invisibilizado, instauró una estructura dual en la que el trabajo de los hombres fue valorizado y el de las mujeres despojado de reconocimiento. Por tanto, la incorporación femenina al mercado laboral no implica una redistribución equitativa del trabajo en el hogar, sino la intensificación de la llamada doble jornada.

Esta lógica de género ha sido adaptativa y funcional a cada fase del capitalismo. Con la consolidación del salario masculino en el siglo XIX, el trabajo doméstico pasó a ser la actividad principal de las mujeres, profundizando su dependencia económica. El modelo de familia nuclear, con la figura de la ama de casa de tiempo completo como ideal hegemónico durante el fordismo, reforzó esta división. Así, el hogar se convirtió en un espacio de producción de fuerza de trabajo donde las tareas de cuidado se presentaban como expresiones naturales de la femineidad, ocultando su carácter económico y su papel en la acumulación de capital (Federici, 2018).

Con el neoliberalismo, esta estructura se reconfigura. La globalización, la relocalización industrial hacia el Sur Global y la retirada del Estado del ámbito de lo social han

mercantilizado aspectos de la reproducción previamente protegidos. Como señala Nancy Fraser (2020), el capitalismo neoliberal promueve la incorporación masiva de mujeres al trabajo asalariado, pero en condiciones de creciente precariedad. La privatización del cuidado ha generado una redistribución desigual de estas tareas, recaídas en muchas ocasiones sobre mujeres racializadas aún más vulnerables. El modelo familiar basado en un único proveedor ha dado paso a hogares con dos proveedores, sin que ello implique una transformación sustantiva en la distribución del trabajo reproductivo. Mientras las élites pueden externalizar el cuidado mediante trabajadoras mal remuneradas, las mujeres de sectores populares siguen cargando con estas tareas en soledad y sin respaldo institucional. El discurso de igualdad de género, promovido por el propio neoliberalismo, ha servido más como legitimación de nuevas formas de explotación que como un mecanismo de emancipación (Fraser, 2020).

Este proceso produce lo que Mezzadra y Neilson (2017, 2024) denominan “multiplicación del trabajo” que, en el caso de las plataformas digitales, se manifiesta en la intensificación de la explotación de las mujeres bajo nuevas formas de trabajo flexible y desprotegido. A pesar de que estas plataformas se presentan como innovadoras y disruptivas, en realidad reproducen jerarquías tradicionales de género. Las mujeres continúan concentrándose en tareas feminizadas, como limpieza, atención al cliente o trabajo sexual virtual, que reproducen estereotipos y perpetúan su posición subordinada (Kampouri, 2022; Rani *et al.*, 2022; Webster *et al.*, 2021; Piasna & Drahekoupil, 2022).

Judith Butler (2002, 2007) explica las fronteras de género como el resultado de normas performativas que prescriben qué comportamientos, roles y espacios son “apropiados” para cada género. Estas normas, lejos de ser neutrales, funcionan como mecanismos disciplinarios que limitan el acceso de las mujeres a ciertos tipos de trabajo y perpetúan su asociación con el ámbito privado. Federici (2018, 2020), por su parte, señala que estas fronteras son funcionales al capital, ya que permiten la extracción del trabajo reproductivo sin costo, manteniendo a las mujeres en una situación de dependencia económica. La “flexibilidad” que ofrecen las plataformas, presentada como una ventaja, suele implicar una doble explotación: la combinación de trabajo asalariado precario con tareas domésticas no remuneradas. Las mujeres, en este esquema, son incorporadas a empleos informales, mal pagados y sin

derechos, que refuerzan su subordinación estructural (Spencer *et al.*, 2023; Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019).

Por su parte, Fraser (2016, 2017) advierte que las fronteras de género operan en una doble dimensión: económica y cultural. La “crisis de la reproducción social” que ella describe tiene lugar cuando el capital agota las condiciones que hacen posible la reproducción de la vida sin ofrecer alternativas viables. El trabajo en plataformas, lejos de resolver esta crisis, la profundiza al ofrecer empleos que no garantizan estabilidad, derechos ni reconocimiento. De este modo, las trabajadoras se ven atrapadas en circuitos de precarización que reproducen y agravan su dependencia económica (Casilli y Posada, 2019; Huws, 2020).

La división capitalista del trabajo ha institucionalizado la familia como un mecanismo de explotación y control, subordinando a las mujeres mediante el mandato del cuidado y limitando su movilidad. Esta restricción del “nomadismo femenino” (Federici, 2018; Gago, 2019) se traduce en una fuerte masculinización de oficios que requieren desplazamiento, como el reparto de alimentos o el servicio de transporte en plataformas. De acuerdo con diversos estudios, esta masculinización es pronunciada en América Latina: en México, entre el 80% y el 87% de quienes reparten por plataformas son hombres (Alba, 2022; Alba *et al.*, 2021; Jaramillo-Molina, 2020); en la Zona Metropolitana de Guadalajara, el porcentaje de repartidoras se reduce al 2.4% (Placencia, 2023); en Brasil, el 94.6% de repartidores son hombres (Aparicio, 2021); en Argentina, el 86%, aunque se ha estimado que el 30% de los trabajadores de Glovo son mujeres (Negri, 2020); en Perú, las pocas repartidoras enfrentan acoso sexual y condiciones informales (Dinegro, 2020). Por su parte, en España el reparto en plataformas es descrito como “endiabladamente masculinizado” (Soto, 2023), mientras que en Italia, como “masculino y extremo” (Batalla, 2024).

En el servicio de transporte, la brecha de género es también muy amplia: en la Ciudad de México, solo el 6.4% de conductores de plataformas son mujeres (Radetich, 2022); y en toda la región, la participación femenina en estos servicios apenas alcanza entre el 3% y el 8% (Bensusán & Santos, 2021; CEPAL-OIT, 2021). Además, datos proporcionados por las propias plataformas indican que, hacia finales de 2020, Uber y Didi reportaban que solo el 4% y 4.3% de sus conductores eran mujeres, respectivamente, en México (Uber México, 2020; DiDi, 2020).

La presencia femenina en estos espacios altamente masculinizados representa una transgresión a las normas de género, que al mismo tiempo las expone a formas específicas de violencia, vigilancia y segmentación laboral. Esto implica comprender el género como una estructura de dominación (Segato, 2003), construida performativamente a través de prácticas discursivas que establecen una “naturaleza sexuada” (Butler, 2007), por lo que no es un reflejo de lo biológico, sino una relación social de poder sostenida por normas, roles, estereotipos y jerarquías (Martín, 2008). Esta estructura opera como violencia simbólica que se interioriza y se ejerce con consentimiento (Bourdieu, 1999, 2000), pero que también puede ser cuestionada y subvertida mediante la repetición performativa (Dorlin, 2009).

En este sentido, las mujeres que trabajan en plataformas digitales no solo reproducen las normas de género, sino que, en algunos casos, también las desafían. No obstante, su participación en actividades caracterizadas por el movimiento constante continúa estando profundamente determinada por factores estructurales. En el servicio de reparto, los principales obstáculos reportados para su inserción son los estereotipos de género, el acoso sexual, la carga de tareas de cuidado y la percepción de inseguridad (Alba, Bizberg & Vega, 2021; Salazar e Hidalgo, 2020). Por su parte, en el servicio de transporte por plataformas, las mujeres enfrentan barreras como la violencia urbana, el temor al acoso o la violación, la falta de recursos para adquirir un automóvil, el carácter masculinizado de la cultura automotriz y la persistente carga del trabajo doméstico (Radetich, 2022).

Así, la inserción de las mujeres en el trabajo de plataformas digitales de transporte y reparto revela un proceso complejo de reproducción de la división sexual del trabajo, en el que las desigualdades de género se articulan con nuevas formas de precariedad laboral. Aunque la flexibilidad de horario puede representar una de las principales razones que las mujeres declaran para insertarse en estas actividades, un análisis más detenido revela cómo esta “flexibilidad” está profundamente condicionada por los límites que impone la responsabilidad del trabajo doméstico y de cuidados, así como por las violencias estructurales que restringen la circulación femenina en el espacio público.

En el caso del transporte, un estudio realizado por Uber en 2020 en el marco del programa Uber Ellas ofrece una aproximación a la composición de la fuerza laboral femenina en su plataforma. Este informe muestra que la mayoría de las conductoras tiene entre 40 y 49 años,

con un nivel educativo superior al promedio de los hombres, y provienen de sectores como el comercio y los servicios (Simetría A.C., s.f.). Las razones por las que se incorporan a esta actividad están ligadas a su trayectoria laboral previa, pero también a la necesidad de compatibilizar ingresos con obligaciones familiares. No sorprende entonces que una proporción importante de mujeres realice esta actividad como medio tiempo (31.86%), en contraste con el 24.44% de los hombres (Simetría A.C., s.f.). A pesar de ello, el informe sugiere que cerca del 70% de ellas podría estar trabajando tiempo completo, lo que pone en duda la afirmación de que la principal motivación de las mujeres sea la flexibilidad de horarios, como asegura el propio estudio (87.88%) (Simetría A.C., s.f.).

Esta contradicción deja entrever una problemática más profunda: la aparente capacidad de elección de las mujeres en cuanto a sus horarios y jornadas es en realidad una estrategia de adaptación a un régimen laboral que no contempla las condiciones materiales de su vida cotidiana, en especial las relacionadas con el trabajo de cuidados. Si bien se destaca que muchas mujeres no ven afectadas sus horas de trabajo por tener personas a su cargo, la evidencia recogida en estudios locales contradice esta percepción y demuestra que el trabajo de cuidados sí incide en la disponibilidad horaria de las conductoras, limitando tanto el número de horas trabajadas como los trayectos realizados (Batalla, 2021, 2023b). Esto quedó de manifiesto durante el confinamiento sanitario por COVID-19, el cual provocó un incremento en el número de conductoras que dejaron de conducir debido a que debían quedarse en casa para realizar trabajos de cuidado al no haber servicios como escuelas o guarderías (Simetría A.C., s.f.).

Este entrecruzamiento entre desigualdades estructurales y dinámicas laborales también se manifiesta en el sector del reparto a domicilio, donde las barreras para la participación femenina adquieren formas particulares que, en muchos casos, intensifican aún más las condiciones de exclusión. Estudios recientes indican que el 80 % de quienes trabajan en plataformas de reparto son hombres, y que la calle, como espacio laboral, sigue siendo percibida y vivida por muchas mujeres como un entorno hostil (Alba, 2022). La inseguridad es una explicación recurrente para esta exclusión. En contraste con otras actividades desempeñadas por mujeres en el espacio público, como el comercio informal, en las cuales suelen contar con redes de apoyo visibles y accesibles, el trabajo de reparto se realiza en

soledad, bajo presión y en zonas dispersas, lo que incrementa la exposición a riesgos físicos y simbólicos, incluyendo el acoso sexual y la violencia (Alba, 2022). Esto ha dado lugar a estrategias informales de cuidado, como trabajar en pareja, que en algunos casos implican renunciar a un ingreso doble a cambio de una mayor sensación de seguridad (Alba *et al.*, 2021).

Además, el análisis interseccional muestra que las mujeres que logran insertarse en estas plataformas suelen estar en rangos de edad específicos. La mayoría de las mujeres repartidoras tiene entre 26 y 40 años, mientras que las menores de 25 años participan en menor proporción que los hombres de esa misma edad (Alba, 2022). Esto se explica por su ubicación en el ciclo de vida reproductivo: son madres de hijos pequeños o están en plena etapa de cuidados intensivos, lo que reduce su disponibilidad para trabajos que exigen movilidad y jornadas extendidas (Alba *et al.*, 2021). Aunque el discurso corporativo presenta estas actividades como “flexibles”, en la práctica su exigencia intensiva revela una estructura rígida y difícilmente con las tareas de reproducción social.

Asimismo, mientras que casi el 60% de los varones usa motocicleta para repartir, el medio que permite mayor cantidad de entregas, solo una cuarta parte de las mujeres utiliza este medio de transporte, tendiendo a caminar, usar transporte público o bicicleta, lo que reduce su eficiencia en términos de ingresos, incrementa su exposición al desgaste físico y refuerza su marginación en un sistema regido por la lógica del rendimiento (Alba, 2022). Esta brecha tecnológica y de acceso a medios de locomoción se sostiene también en patrones culturales, pues en muchas regiones de México, la presencia de mujeres motociclistas o ciclistas sigue siendo excepcional (Alba *et al.*, 2021).

En conjunto, estos datos dan cuenta de cómo las plataformas digitales, lejos de representar un terreno neutral o emancipador para las mujeres, reproducen una división sexual del trabajo profundamente enraizada en el sistema patriarcal. Su supuesta apertura a la participación femenina está condicionada por estructuras que invisibilizan el trabajo reproductivo, naturalizan la desigualdad en el acceso a medios de trabajo y minimizan la violencia cotidiana que enfrentan las trabajadoras. Así, la pregunta sobre cuáles son las causas de la escasa participación de mujeres en los servicios de reparto y transporte de plataformas en la ciudad de Puebla no solo remite a perfiles demográficos o trayectorias laborales previas, sino a las

condiciones sociales y materiales que permiten o impiden su circulación en el espacio urbano y en el mercado laboral.

### **Barreras de género en plataformas de transporte y reparto**

Lejos de representar espacios neutros o inclusivos, las plataformas digitales de transporte y reparto reproducen y profundizan las desigualdades de género que históricamente han limitado la participación femenina en el ámbito laboral. En estos entornos, las mujeres se enfrentan a múltiples obstáculos que operan de forma simultánea y estructural, marcando no solo su acceso, sino también sus condiciones de permanencia, horarios, trayectos y formas de participación. Este apartado examina cuatro dimensiones clave que configuran dicho entramado: la sobrecarga de trabajo vinculada a las responsabilidades de cuidado; la inseguridad y violencia de género que restringen la circulación femenina; la vigencia de estereotipos y procesos de socialización que asocian lo técnico y lo móvil con lo masculino; y la masculinización de los espacios digitales donde se organiza y comunica el trabajo cotidiano. Estos elementos, lejos de ser contingentes, revelan cómo las promesas de flexibilidad y autonomía ofrecidas por las plataformas se articulan con una matriz patriarcal que continúa relegando a las mujeres a condiciones laborales más precarias, invisibilizadas y vulnerables.

#### ***Carga de trabajo y responsabilidades de cuidado***

La participación de mujeres en el trabajo de plataformas digitales de transporte y reparto en la ciudad de Puebla no puede entenderse sin observar la sobrecarga derivada de la doble y, en muchos casos, triple jornada de trabajo que enfrentan. Las entrevistas muestran de manera sistemática cómo el trabajo doméstico y de cuidado, invisibilizado y no remunerado, continúa recayendo de manera desproporcionada sobre las mujeres, afectando tanto su decisión de incorporarse a estas actividades como su disponibilidad, permanencia, horarios y

rendimiento. Lejos de ser un obstáculo individual o circunstancial, se trata de una expresión concreta de la división sexual del trabajo y de la persistente organización patriarcal de la vida cotidiana.

### *Conductoras con hijos: trabajo remunerado y trabajo reproductivo en conflicto*

Marina ilustra el esfuerzo de una mujer que ha buscado romper con los moldes tradicionales de la maternidad “sufrida” y que, por lo tanto, podría considerarse como “una mamá muy descuidada”. Su objetivo ha sido formar “hijos totalmente responsables y autónomos”, lo cual le ha permitido que éstos se encarguen de las tareas básicas que les corresponden como tender sus camas, prepararse sus alimentos y su ropa, limpiar la casa, lavar los trastes e ir a la escuela por sí mismos. Su esposo, que trabaja durante las mañanas, una vez terminadas sus actividades laborales también colabora con las tareas del hogar además de ayudarle con su trabajo freelance de venta de equipos industriales. Sin embargo, y a pesar de tener roles rotativos en los cuales se distribuyen las tareas del hogar, en los hechos el peso final recae sobre ella: “yo soy la encargada de cocinar, este, de ver lo de la ropa, de, este, de tender mi cama, de asear, este, lugares que a lo mejor ellos no asearon, de trabajar, de este cómo se llama, de otras actividades que se van dando en casa que a lo mejor a ellos no les dio tiempo de hacerlo” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Asimismo, la responsabilidad del cuidado y atención de sus hijos recae exclusivamente en ella. En este sentido, la flexibilidad que ofrece el trabajo en plataformas le permite atender compromisos escolares, como asistir a juntas de padres de familia o firmar boletas. Por lo tanto, esta flexibilidad facilita la redistribución de su carga de trabajo productivo a lo largo del día y de su alternancia con las actividades de reproducción familiar, lo que, a su vez, incrementa su nivel de autoexigencia. Esto hace que la presión de alternar tres empleos remunerados con las labores domésticas y de cuidado se intensifique especialmente en las temporadas en que su empleo como reclutadora demanda mayor tiempo y energía: “Como todo, hay temporadas en las que sí me siento demasiado muy presionada, porque son muchas las actividades que tengo en el otro trabajo, en este trabajo, más las actividades de la casa, más la presión del trabajo” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

La historia de Sofía encarna de forma extrema la tensión entre el trabajo productivo y el reproductivo. Como madre soltera, durante cinco años su vida estuvo completamente atravesada por el cuidado de su hija universitaria y por las extenuantes jornadas como conductora de Uber. Trabajaba turnos nocturnos de al menos 12 horas, mientras que durante el día asumía las tareas domésticas y el traslado de su hija a la universidad. En un contexto marcado por altos niveles de violencia de género, su principal preocupación era que algo le ocurriera a su hija:

[...] a mí me preocupaba el que, pues con tanta inseguridad... Empezó a haber la situación de que se levantaban, se llevaban a las niñas ¿no?, los... los conductores de plataformas. Y pues a mí me preocupaba eso. Mi hija ¿no? Entonces, pues en el día yo la llevaba a la universidad, la recogía, pues el alimentarla, el que comiera y pues estar al pendiente, ¿no?, de ella. Cuidarla, más que nada. Porque pues sí, se ha vuelto muy inseguro para las jovencitas (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

Lo que Sofía más valoraba del trabajo en plataformas era la posibilidad de ser “dueña de su tiempo”, ya que podía decidir sus propios horarios de trabajo y descanso. Gracias a esta flexibilidad, eligió trabajar en turnos nocturnos, con la intención de proteger a su hija, pues sentía que así podía asegurarse de que no le ocurriera nada. Sin embargo, esta decisión tuvo un alto costo emocional para su hija, quien resintió profundamente las consecuencias de ese régimen laboral. Así, su caso muestra cómo el trabajo de cuidados recae íntegramente sobre una mujer que, mediante el empleo en plataformas, extiende su jornada casi sin descanso, reproduciendo una cadena de ansiedad y desgaste emocional que termina afectando a su hija. De este modo, la maternidad se convierte en un límite afectivo y ético que condiciona y complejiza sus decisiones laborales:

Cuando yo entré [mi hija] tenía como 17 años. Entró a la universidad y prácticamente, pues, también por eso decidí trabajar en las noches, ¿no? Porque p's ya se quedaba dormida, mi hija, y pues ya la encerraba yo con llave, me quedaba yo más tranquila de que estaba ella en casa, y pues ya me iba yo a trabajar. Ella no, no dormía. No dormía, siempre me pedía que le compartiera mi ubicación. Y ella estaba al pendiente de que si no avanzaba yo después de un tiempo, me marcaba. Pero no descansaba ella. No estaba tranquila. [...] Para ella fue muy estresante. Ella me pedía que ya no trabajara, que ya no trabajara

yo en Uber, que no podía dormir, que no estaba tranquila. Me estaba marcando a cada rato, que cómo estás mamá, en dónde estás, es que no veo que avances en el GPS, dónde estás. O sea, sí era muy angustiante para ella (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

Maribel, también madre soltera, enfrenta una sobrecarga de cuidados agravada por la muerte de su madre, quien “se hacía cargo al 100%” de sus hijos. A partir de su fallecimiento, sus hijos “se cuidan solitos” cuando ella sale a trabajar; los mayores, de 14 y 10 años, se encargan de su hija más pequeña, de cinco años. A pesar de que ellos realizan algunas tareas, toda la responsabilidad del trabajo doméstico recae sobre ella: “Pues de labores del hogar, pues tengo que realizar todas. Normalmente pues yo tengo que lavar mi ropa, yo tengo que planchar, tengo que asear la casa. La verdad es que pues mis hijos me ayudan en sus recámaras. Lo que es mi recámara, la cocina, pues me tengo que encargar yo” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Debido a su doble jornada como enfermera en un hospital y conductora de plataforma, Maribel no puede preparar los alimentos de sus hijos ni acompañarlos a la hora de la comida. Ante esta ausencia, ellos deben desayunar en la escuela y, con frecuencia, pedir comida a través de aplicaciones. Esto ha derivado en una alimentación deficiente, basada en comida rápida la mayor parte del tiempo. En ocasiones pueden comer en casa de su abuelo, quien vive cerca, aunque esto no ocurre siempre, lo cual evidencia la falta de corresponsabilidad por parte de esta figura masculina, en contraste con el rol activo que antes desempeñaba su abuela en las tareas de cuidado.

Maribel también reconoce el impacto que su ausencia tiene en sus hijos mayores, especialmente por no poder supervisarlos ni acompañarlos en sus tareas escolares o actividades extracurriculares. No obstante, es el cuidado de su hija menor lo que más le preocupa, ya que no cuenta con ningún adulto de confianza que pueda hacerse cargo de ella en su ausencia. En algunas ocasiones, una vecina asume esta responsabilidad, aunque no siempre está disponible: “Y pues justo pues ahorita me encuentro como en el dilema de que tengo que estar buscando a quién le encargo principalmente a la chiquita, ¿no? ¿Quién me la cuida un ratito? ¿Quién se la lleva? ¿Quién la trae de la escuela? Es complicado” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

El caso de esta conductora ilustra con claridad la cadena de delegación de responsabilidades de cuidado descrita por Fraser (2020) como una consecuencia de la incorporación masiva de mujeres al mercado laboral en el capitalismo contemporáneo. En este proceso, las mujeres de clases sociales menos favorecidas deben asumir el trabajo de cuidados sin respaldo institucional, al mismo tiempo que se hacen cargo de los hijos de otras personas. Mientras Maribel debe estar disponible para realizar los traslados de los hijos de algunos clientes directos, viajes mejor remunerados que los que puede realizar mediante las plataformas, se ve obligada a buscar quién cuide a sus propios hijos:

El tema a veces es quién los lleve [a la escuela]. A la salida yo siempre voy por ellos. A menos que se me complique. Porque también tengo usuarios que ya me conocen como de tiempo y que me piden viajes para sus hijos. Así de “Solo tú lo puedes recoger en la escuela”. Entonces, de pronto, pues yo tengo que delegar mi función de mamá y pues ir por los otros niños a las otras escuelas y pues dejar que alguien más vaya por mis hijos. Porque son viajes que ya tengo como... “En cualquier momento que lo necesiten, sí, ahí voy a estar”. Porque aparte pues son mejor pagados que un viaje normal de aplicación. O sea son viajes que hago por fuera (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

El caso de Maribel también evidencia, desde distintos ángulos, cómo el papel de la figura paterna se desvincula de manera naturalizada del trabajo de reproducción, como si este no formara parte de sus responsabilidades. En contraste, todo el peso de estas tareas recae sobre las mujeres. Cuando Maribel solicitaba al padre de sus hijos que la apoyara en el cuidado para poder trabajar y cubrir sus necesidades, él respondía que no podía porque “estaba trabajando”, reforzando así una lógica que jerarquiza el trabajo remunerado masculino por encima de las labores de cuidado. Maribel se sentía orgullosa de poder hacerse cargo de sus hijos sin apoyo paterno gracias a su trabajo en plataformas; no obstante, reconocía que el costo de esa autonomía había sido su propia salud:

Pues de pronto, te digo, sí es un poco frustrante porque pues al final mis hijos tienen papá y de pronto yo le digo “Oye, necesito que me ayudes, porque yo tengo trabajo, porque yo tengo que hacer esto, porque hay días que yo veo las dinámicas y digo ‘es un buen día que yo podría estar generando más’, o que necesito hacer algún pago, o que necesito hacer algo y necesito trabajar”. Y de pronto su respuesta

es “No puedo, estoy trabajando”. Y yo “¿Y entonces yo en qué momento voy a trabajar?”. Sí es... Me siento bien. Porque a pesar de lo difícil que han sido estos cuatro años, no sé cómo, de verdad no sé cómo, pero lo he logrado. Obviamente ha tenido su costo, ¿no?, en cuestión de salud. Entonces yo noto que subí mucho de peso, obviamente, pues porque pasas mucho tiempo en el carro sentada, este, por el estrés, porque no duermes. Pero fuera de eso me siento satisfecha con lo que hago (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Aunque Maribel evitaba generalizar, observaba entre muchos de sus compañeros conductores una actitud similar de desentendimiento con respecto al trabajo de cuidados. Esta recurrencia evidencia cómo la naturalización de los roles paternos y maternos responde a una división estructural del trabajo en el capitalismo, que no solo jerarquiza el trabajo remunerado, asociado históricamente a los hombres, sobre el trabajo de cuidados, feminizado, no remunerado e invisibilizado, sino que también asigna un rol de subordinación continua a las mujeres, al tiempo que otorga a los hombres mayores márgenes de libertad y oportunidad:

Te comentaba, soy divorciada y... y de pronto como hombres... en todo, parece ser que no, pero yo creo que sí hay mucha diferencia y muchas injusticias hasta cierto punto ¿no? Porque si tú como hombre eres conductor de aplicación, pues solamente tienes que salir a tu trabajo, trabajar, llegar, bañarte, dormir y descansar. Algunos papás son responsables y ocupan ese trabajo como para ir por sus hijos y demás, ¿no? Pero por lo regular la mayoría, yo lo he visto, es como “Ah, pues estoy trabajando, y no me molestes”. Y de pronto ocupan para salirse a tomar, de fiestecita ahí, aquí, allá, llegan a su casa y se acabó, ¿no? Y llegas muy cansado, pero pues ya llegas a descansar. Como mujer, no. Como mujer tienes que ver tareas, tienes que ver uniformes de los niños, tienes que ver qué van a comer, tienes que ver y pagar todo lo de la casa, tienes que ver tu otro trabajo, en mi caso. Entonces de pronto pues como mujer sí se complica más (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Leticia, conductora casada y madre de tres hijos, también enfrenta la doble carga del trabajo remunerado y de cuidados. Su caso pone en evidencia nuevamente el papel central que desempeñan las abuelas en la crianza, ya que es su suegra quien cuida de sus hijos, en especial de la más pequeña, de apenas año y medio, mientras ella trabaja. Como conductora de tiempo completo, Leticia inicia su jornada al amanecer, llevando a su hija a casa de su suegra. Luego sale a trabajar, regresa a desayunar, vuelve a salir, regresa a comer y sale nuevamente, hasta

que al final del día, entre las nueve y diez de la noche, recoge a su hija para regresar a casa. En los casos en que su suegra no puede hacerse cargo de ella por motivos de salud, Leticia se ve obligada a suspender su trabajo para cuidarla.

La vida de Leticia transcurre entre su hogar y la casa de su suegra, donde desayuna, come y cena junto con su esposo. Sin embargo, esto no la exime de las responsabilidades domésticas, ya que su hijo de 18 años permanece en casa y debe haber comida disponible para él. Sobre ella recae la totalidad del trabajo doméstico: cocinar, lavar, planchar y limpiar. En los días con menor demanda en la plataforma, generalmente martes, miércoles y jueves, dedica las mañanas a estas tareas, saliendo a trabajar hasta después del mediodía. Esta rutina la abruma, sobre todo porque no cuenta con la colaboración de su esposo ni de su hijo, a quienes debe persuadir constantemente para que la “ayuden”, y contra quienes a veces estalla de frustración. Su caso evidencia, por un lado, la naturalización del vínculo entre las mujeres y el trabajo doméstico; por otro, la desresponsabilización igualmente naturalizada de los hombres en relación con los quehaceres del hogar. Pero también refleja un cuestionamiento activo de estos roles por parte de una mujer casada que, además de cuidar, también provee:

Pues a veces me estreso. Me estreso porque pues sí es complicado. Y a veces siento, siento, que es una... sí se me vuelve una carga pesada. Porque, este, pues sí siento que no me apoyan, que no me ayudan. Bueno, aparte ¿no? O sea, sí, eh, como que a veces quisiera yo que también me consintieran. Entonces pues sí, hay veces que les grito. “¡Es que no me ayudan!”, “¡No me entienden!”. Sí, sí. Pero, este, pues no, la mayor parte de, pues trato de... Ya sé que es parte de mi obligación y pues tengo que hacerlo con o sin ellos. Entonces... Pues porque digo, al final de cuentas son hombres. Mi hijo es el mayor y mi esposo, pues digo, pues son hombres. Entonces como que todavía tenemos esa mentalidad de que la mujer debe de hacer los quehaceres y los hombres pues se encargan de proveer ¿no? Y yo les digo, bueno, a veces yo platico con mi esposo y le digo “O sea, si yo también proveo, ¿por qué tú no me ayudas o no me apoyas?”. Entonces es cuando me llega a ayudar a la fuerza. Le digo a mi esposo “No es gran ciencia echar la ropa a la lavadora y tenderla”. O sea, no es gran ciencia, le digo. Mi hijo, pues igual, de vez en cuando lo llega a hacer o lavar los trastes, eh, o limpiar la casa, pues también lo llega a hacer, pero pues es muy esporádico, aparte de que pues casi ni estamos en la casa. El que está es mi hijo y pues mi hijo en su cuarto, encerrado, es feliz. Entonces él se encarga de que esté bien su cuarto, y lo demás no, no sabe nada (Entrevista, 26 de diciembre de 2024).

Además de las tareas domésticas y su trabajo como conductora de plataforma, Leticia prepara ocasionalmente alimentos para vender. Tiene experiencia en este ámbito, ya que durante la pandemia trabajó cerca de año y medio en un restaurante, cuando el trabajo en plataformas dejó de ser rentable. Su incursión en este rubro, sin embargo, se remonta a antes, pues su primer trabajo consistió en preparar desayunos para las maestras de la escuela de sus hijos, quienes aún hoy le hacen pedidos con motivo de fiestas o eventos especiales. Así, el caso de Leticia también ejemplifica la carga de una triple jornada laboral, naturalizada e invisibilizada: doméstica, remunerada y de autoempleo informal.

Finalmente, el caso de América representa un caso atípico pero revelador. Tras décadas dedicadas exclusivamente al trabajo doméstico, y pese a contar con una carrera técnica en cómputo e inglés que nunca ejerció, se incorpora a Uber una vez que su hijo alcanza la edad adulta y ella comienza a “quedarse solita” en casa. Más que una búsqueda de autonomía económica, pues los gastos del hogar son cubiertos por su esposo, pensionado y conductor de plataforma a tiempo completo, su decisión obedece al deseo de “emplear su tiempo” de forma productiva ante una disminución de sus responsabilidades de cuidado. Su experiencia muestra cómo, incluso en ausencia de necesidad económica inmediata, las mujeres pueden insertarse en este tipo de trabajos en función de los ciclos de vida y las transformaciones en su entorno doméstico.

No obstante, las diez horas diarias que trabaja de lunes a sábado están organizadas en función de sus labores de cuidado. Para lograrlo, distribuye su jornada en bloques: tras prepararse su café y el lunch que llevará consigo, comienza a trabajar alrededor de las 7 a.m. durante cinco horas. Luego regresa a casa para darle de almorzar a su esposo y atender a sus mascotas. Más tarde prepara la comida y vuelve a salir a trabajar, interrumpiendo su jornada para recoger a su hijo a la salida de su trabajo y llevarlo de regreso a casa. Después de eso, aún trabaja una hora más, finalizando su jornada cerca de la medianoche. A ello se suma la visita diaria a sus padres, con quienes pasa aproximadamente dos horas, tiempo que también dedica a realizar actividades de apoyo para ellos: “Si tienen que hacer unas cosas, pues los tengo que llevar. Los regreso a su casa. Si me da tiempo, pues como con ellos y si no, pues nada más los dejo y me voy” (Entrevista, 2 de enero de 2025).

Así, estos casos revelan cómo la participación de mujeres en el trabajo de plataformas de transporte en Puebla se encuentra atravesada por una carga estructural de desigualdad que articula de forma invisible el trabajo productivo y reproductivo. La “flexibilidad” de estas plataformas permite reacomodar las tareas de cuidado sin redistribuirlas, intensificando así la sobrecarga. Ya sea como madres solteras, como Sofía y Maribel, o dentro de núcleos familiares con presencia masculina, como Marina, Leticia y América, las conductoras asumen de forma casi exclusiva la responsabilidad del trabajo doméstico, evidenciando la naturalización del vínculo entre feminidad y cuidado. Mientras que los hombres se desentienden bajo el argumento de estar “trabajando”, ellas deben conciliar múltiples jornadas en condiciones de agotamiento físico y emocional. Además, los testimonios muestran que este régimen de triple jornada tiene efectos concretos no solo sobre las trabajadoras, sino también sobre sus hijas e hijos, cuyas experiencias de cuidado se ven también precarizadas. En suma, estos relatos permiten comprender que el ingreso de mujeres al trabajo en plataformas no ocurre en condiciones de igualdad, sino que reproduce y refuerza la división sexual del trabajo, ahora mediada por lógicas digitales y neoliberales.

#### *Repartidoras: entre cuidados maternos y laborales*

Las repartidoras enfrentan obstáculos similares a los de las conductoras, aunque el formato de trabajo y la exposición constante a la calle hacen aún más complejo su panorama laboral. En el caso de Amanda, madre soltera, la duración y organización de sus rutas de reparto están altamente influidas por sus tareas domésticas, principalmente por el cuidado de su hija pequeña y la preparación de alimentos para su familia: “Acorto mis tiempos porque llego a guisar. Llego a guisar. Antes de irme veo si mi hija no tiene alguna necesidad, qué va a desayunar. A veces está dormidita. Ahorita por temporada de vacaciones está durmiendo tarde. Sé que se va a levantar, va a pedir su lechita, va a pedir su desayunito y se lo tengo que dejar” (Entrevista, 2 de enero de 2025). Asimismo, el sistema de Amazon Flex le permite delegar ocasionalmente las entregas a su hijo mayor, mientras ella permanece en casa cocinando.

A diferencia de las repartidoras de plataformas como Uber Eats, Didi Food o Rappi, el caso de Amanda presenta particularidades que le otorgan mayor margen de organización. Amazon Flex le permite planificar diariamente sus rutas de entrega, lo que, junto con su estrategia de combinar automóvil y bicicleta como medios de transporte, le facilita articular su jornada laboral con sus responsabilidades domésticas. Esto se refleja claramente en la forma en que estructura sus tiempos de cocina y de comida, generando un entrelazamiento cotidiano entre el trabajo remunerado y las tareas del hogar. Esta flexibilidad y libertad de movimiento las experimenta como una ventaja en contraste con su empleo anterior como docente, en el que debía estar todo el día dentro de un aula y en el que se sentía “secuestrada”:

Me gusta Amazon Flex porque... [...] Hoy decidí que voy a hacer un caldito de verduras. Ya chequé mi itinerario. Aquí se llama “Itinerario de hoy”, y te manda un mapa. Te manda las ubicaciones. Ok. Me toca cerca del mercado. Puedo pasar... ¿Recuerdas que te dije caldito de verduras? Ah... Puedo pasar por mi pollo, puedo pasar por mis verduras y este... y lo que voy a necesitar para la comida. Entonces, temprano me levanto, me baño, veo lo del desayuno, espero a la Driver, llega, me da mi paquetería.<sup>29</sup> ¿Qué voy a cocinar? Voy a pasar por el mercado, entrego dos paquetes. Paso al mercado, compro la comida, regreso a la casa, hago la comida. Si tengo alguno cercano, hasta puedo decir “Bueno, le dejo tantito hirviendo, voy rápido, entrego el cercano, me voy en la bici”. O sea, tengo una coordinación hasta ahorita. Al menos que me toquen paquetes, porque sí los hay, que se salen de ese mercadito o de mi practicidad, entonces sí cambia, porque entonces vamos a comer más tarde. Si me tocaron ahora paquetes... Yo ahorita como mi reto es un puente, tengo un puente que es lo más larguito. Entonces cuando me toca pasando el puente, y que tiene profundidad de calles, o sea, más al fondo, nos ha tocado comer a las cuatro de la tarde. Pero también pasó por mercadito, paso por una tiendita pequeña y este... Entonces ya voy pensando sobre mi trayecto, voy pensando qué les voy a cocinar. O ya voy adelantando. Si mi hijo está por allá, adelántale en esto y ya llego yo a hacerlo. Sí me gusta porque puedo economizar. Puedo economizar y conozco otras verdulerías y otras tiendas que no conocía. Y en mi trabajo de docente solo sabía que pasaba por el mercado o que iba a pedir. O en el fin de semana. El viernes compro para toda la semana, porque el trabajo de docente a veces me secuestraba. Llegaba a tu casa a las 4:20, comía y ya tenía que estar pensando en la planeación siguiente (Entrevista, 2 de enero de 2025).

---

<sup>29</sup> En el sistema de Amazon Flex, los “Drivers” son las personas encargadas de entregar diariamente a los repartidores los paquetes que éstos habrán de distribuir.

A diferencia de lo que ocurre en los empleos tradicionales, Amanda encuentra en el trabajo en plataforma una forma de conciliación entre el ingreso económico y la presencia materna, especialmente durante las vacaciones escolares. Esta posibilidad de repartir acompañada de su hija adquiere para ella un valor significativo, al permitirle compartir tiempo y espacio con ella en una dinámica que se resignifica como actividad lúdica y afectiva: “[...] aquí en el carro puedo andar trayendo a mi hija. Mi hija anda haciendo bicicleta conmigo. A veces nos vamos las dos en la bici. Ahorita que está de vacaciones nos vamos. Entonces eso me gustó. En otro trabajo, por ejemplo, aquí las chicas no pueden tener a sus niñas.<sup>30</sup> Y yo sí” (Entrevista, 2 de enero de 2025).

No obstante, este entrelazamiento de trabajo y cuidados incrementa también los riesgos y la vulnerabilidad de ambas. En este sentido, Amanda recordó que, en un par de ocasiones, sintió que su integridad y la de su hija estuvieron en riesgo mientras repartían, revelando así los dilemas que pueden enfrentar las mujeres cuando las fronteras entre el trabajo remunerado y las responsabilidades de cuidado se desdibujan en entornos marcados por la precariedad y la inseguridad:

También me ha tocado... Ya me pasó dos veces con mi hija, encontrar este... chicos intoxicados. En específico me estacioné y había un, este, no sé si drogadicto, pero sí intoxicado. Se movía raro. [...] donde él estaba, yo iba a entregar a la vuelta, pero desde que yo me estacioné, ya me había visto. Entonces eso me preocupó porque se acercaba al carro. [...] Afortunadamente tenemos también aquí [opción de] llamada. Podemos llamar al cliente. Le llamé, toqué y rápido. Fue así, en chinga. O sea, bajé, lo entregué y ahí se ven. Entre que son peras o son manzanas. Y a mi hija la dejé en el carro sola. Le digo “No te muevas, no nada. Nada”. Así, literal lo entregué y me regresé (Entrevista, 2 de enero de 2025).

Nayeli, madre de un niño de dos años, evidencia cómo la jornada de una repartidora de alimentos se estructura en función del trabajo reproductivo. A diferencia de su empleo anterior, en el que atendía el estacionamiento de un centro comercial y no podía solicitar permisos, el trabajo en plataformas le permite quedarse en casa a cuidar a su hijo cuando

---

<sup>30</sup> Amanda se refería a las empleadas del restaurante de comida rápida en el que nos encontramos para realizar la entrevista.

nadie más puede hacerlo. Aunque vive con su madre y su esposo, y entre los tres intentan distribuirse las tareas domésticas y de cuidado, es ella quien asume la mayor carga. Su jornada diaria comienza y termina con las necesidades de su hijo: le cambia el pañal, prepara su maleta para que su madre lo lleve consigo al trabajo, le da el desayuno, cocina también para ella y su esposo, lava la ropa, ordena la casa y entonces sale a repartir. Al regresar, continúa con los pendientes del hogar y se encarga de dejar todo listo para el siguiente día.

La presión de tener que “ir al día”, es decir, de no contar con un salario fijo que le brinde estabilidad económica y de depender directamente del ingreso diario para sostenerse a sí misma y a su hijo, la obliga a pasar “todo el día repartiendo”. Esta necesidad la lleva incluso a sacrificar su propia alimentación: “A veces no como, porque cuando está muy movido el día, pues yo a veces prefiero mil veces este... como que trabajar un poquito más, y ya este... ya hasta la noche ya llego a cenar” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024). Así, el peso acumulado de las tareas domésticas y las largas jornadas de reparto para garantizar la manutención de su hijo le generan un agotamiento profundo. Hay momentos en los que siente que ya no puede más y preferiría no salir a trabajar, pero dejar pasar un día sin ingresos no es una opción viable para ella.

El caso de Paulina, madre soltera, ilustra cómo el trabajo de reparto en plataformas se vuelve viable gracias a una red de apoyo familiar compuesta exclusivamente por mujeres. Aunque ella es la principal proveedora económica de su hija de siete años, las tareas de cuidado y del hogar se distribuyen entre ella, su madre y sus hermanas, sin cuyo respaldo difícilmente podría sostener una actividad remunerada. Paulina reparte por las mañanas, por las tardes y también por las noches, en este último caso acompañada por su madre como medida de seguridad. Durante sus turnos matutinos y vespertinos, es su madre quien cuida de la niña, lo que le permite trabajar con continuidad. La relativa flexibilidad del trabajo en plataformas le permite realizar algunas actividades de cuidado, como recoger a su hija de la escuela o ayudarle con las tareas, aunque ello implique retrasar ocasionalmente sus repartos. Por la tarde, su madre retoma el cuidado; y cuando ambas salen por la noche, son sus hermanas quienes se encargan de la niña. Así, este entramado femenino de apoyo revela cómo el trabajo remunerado de muchas mujeres puede sostenerse sobre una infraestructura invisible de cuidados compartidos.

Finalmente, el caso de Jennifer permite visibilizar cómo la sobrecarga de trabajo y cuidados no se limita a las mujeres con hijos, sino que también atraviesa la vida de quienes, como ella, asumen el sostenimiento familiar en ausencia de apoyos institucionales, en un contexto marcado por la migración del padre, que se fue a Estados Unidos y no envía remesas, y por la desresponsabilización de sus hermanos varones, quienes, al haberse casado, han dejado de aportar económicamente. Así, Jennifer asume la responsabilidad del hogar y cuida tanto de su madre enferma, a quien acompaña regularmente a sus citas médicas, como de su abuela, quien quedó con parálisis tras un derrame cerebral y a quien lleva al baño durante las noches.

Aunque su madre realiza la mayor parte de las labores domésticas, Jennifer complementa esas tareas preparando el desayuno, lavando ropa, alimentando a los cochinos y gallinas, y lavando los trastes. Su jornada como repartidora comienza a las ocho de la mañana y se extiende hasta las ocho o incluso once de la noche. Organiza su alimentación en función del trabajo: solo desayuna y cena en casa. Esto no es por falta de hambre, sino que comer implicaría interrumpir el ritmo de trabajo o arriesgarse a no encontrar un baño si la comida callejera le cae mal: “Pues es que no, hay veces que no te da tiempo. O sea, de que andas en la moto para acá y para allá. No me da tiempo. Y pues yo la verdad ya me acostumbré a dejar desayunado y llegar a cenar” (Entrevista, 18 de diciembre de 2024). De esta forma, su caso evidencia cómo la flexibilidad de las plataformas se entrelaza con dinámicas familiares marcadas por la enfermedad y la vejez, y cómo las mujeres, incluso en ausencia de hijos, siguen siendo quienes sostienen la vida cotidiana, mientras los varones permanecen al margen de estas obligaciones.

Los casos analizados muestran que la participación de mujeres en el reparto a través de plataformas digitales está profundamente condicionada por la carga desigual de las responsabilidades domésticas y de cuidado. Lejos de representar una alternativa emancipadora, la supuesta flexibilidad de estas plataformas se adapta, en la práctica, a los ritmos y exigencias del trabajo reproductivo, sin aliviarlo. Amanda, Nayeli, Paulina y Jennifer revelan distintas formas de entrelazamiento entre el trabajo remunerado y el trabajo de cuidado, donde las decisiones laborales (horarios, rutas, descansos) están subordinadas a las necesidades de hijos, madres o abuelas. Este fenómeno no solo implica una doble jornada, sino que evidencia una redistribución informal e inequitativa de las tareas domésticas,

sostenida mayoritariamente por mujeres. Incluso en contextos donde los varones están presentes, como en el caso de Jennifer, son las mujeres quienes se encargan de los cuidados, reproduciendo así los mandatos de género que eximen a los hombres de estas responsabilidades. Así, el trabajo de reparto no escapa a las lógicas patriarcales que estructuran la organización social del cuidado, sino que las reproduce y, en muchos casos, las intensifica.

### *Casos sin hijos ni responsabilidades de cuidado directo*

Dos entrevistadas, Andrea y Keiter,<sup>31</sup> no tienen hijos ni familiares a su cargo, por lo que sus trayectorias de vida son distintas a las de la mayoría. Sin embargo, sus testimonios permiten matizar la narrativa dominante con respecto a la sobrecarga de cuidados. Andrea vive sola, se encarga por completo de las labores domésticas y afirma que, en caso de tener hijos, dejaría de trabajar temporalmente. Aunque no rechaza el trabajo de cuidados, se percibe a sí misma como alguien incompatible con una vida confinada al hogar. Esta postura la vincula con la “costumbre” de estar en la calle y con su independencia económica, lo que sugiere que el dinamismo del trabajo en plataformas de transporte contribuye a desestabilizar el estereotipo de la mujer “estática” confinada al ámbito doméstico. Al mismo tiempo, ese mismo modelo tradicional representa un obstáculo para la movilidad constante que exige esta forma de empleo:

No, porque ya te acostumbras. O sea, te acostumbras a tener tu dinero y a salirte, por lo menos a despejarte, que estar todo el tiempo en casa. A lo mejor si ya tengo a lo mejor en algún tiempo un bebé o algo así, pues sí, un tiempo me quedo con él. Pero no aguantaría yo mucho tiempo estar quieta, la verdad (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

---

<sup>31</sup> El caso de Cristina, repartidora sin hijos, no se incluyó en este apartado debido a que su trabajo en plataformas se limita a sus tiempos libres y constituye únicamente un ingreso complementario.

Keiter, por su parte, ha sostenido jornadas extenuantes al combinar un empleo de oficina con el trabajo en plataformas, durmiendo apenas cinco horas al día. Aunque no enfrenta responsabilidades de cuidado humano, esta rutina ha dificultado el sostenimiento de vínculos afectivos y ha deteriorado su vida personal. Incluso el cuidado de su mascota se ha visto afectado por el ritmo absorbente de su jornada, lo que revela que la exigencia laboral puede impactar también otras formas de cuidado y relación afectiva:

Es un French. Es una perrita. Te demanda mucho tiempo también, pobrecita. Le tocó... A ella la adopté en enero del 2017 y la tuve como tres meses de lleno, así, cuidándola y todo. Y después, traz, me cambió la vida pues, saqué mi casa, compré el carro y mi vida desde el 2017 hasta la fecha ha sido muy ajetreada (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

En este caso puede observarse, como ha planteado Maurizio Lazzarato (2013), que en el capitalismo neoliberal los sujetos precarizados se ven forzados a endeudarse para sobrevivir, convirtiéndose la deuda en un mecanismo de extracción, control y subjetivación que genera tensiones internas, mantiene al sistema en una crisis permanente y lo empuja hacia su propio colapso. Para Keiter, el modelo de trabajo intensificado al que la condujo su endeudamiento no solo entró en conflicto con sus responsabilidades familiares, sino también con dimensiones fundamentales de la vida humana como el descanso, la socialización y la posibilidad de construir un proyecto de vida:

[...] mi vida personal siento que ya se ha quedado un poquito de lado. O sea, sí dejé pasar como cuatro o cinco años de mi vida personal, en el que ni fiestas familiares. O sea, a la cena de Navidad yo llegaba a las 11 de la noche y ya nada más llegaba a cenar, abrazar y bueno, pues... Y otra vez a conectarme porque son las fechas en las que más dinero había dentro de las plataformas. Entonces esa era mi principal motivación, que era pagar el carro. Y una vez ya pagado el carro ya es como 'Bueno, pues ahora solventar las deudas que se han ido generando, de los servicios, de alguna otra situación que se necesite para el carro'. [...] yo creo que ya necesito como un descanso. O sea, he estado agarrando actividades deportivas y cosas así que también generan o demandan mucho tiempo, ¿no? Entonces... O tan solo la pareja. La pareja también demanda tiempo. Y es donde digo 'Pues estoy como bien en esta

parte también y me gustaría dedicarle ya más tiempo a mi relación' (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Los casos de Andrea y Keiter permiten matizar la noción de que la sobrecarga de cuidados se restringe exclusivamente al ámbito de la maternidad o a la convivencia con familiares dependientes. Si bien ninguna de ellas enfrenta responsabilidades de cuidado humano directo, sus trayectorias muestran que el trabajo en plataformas se entrelaza con otros factores que afectan la vida cotidiana de las mujeres. En el caso de Andrea, la independencia económica y la costumbre de habitar el espacio público configuran una subjetividad que desestabiliza el modelo tradicional de mujer confinada al hogar, aunque ese mismo modelo sigue operando como un horizonte que delimita lo posible. Por su parte, Keiter evidencia cómo el endeudamiento y la intensificación del trabajo precarizado pueden erosionar la vida afectiva y los vínculos personales, afectando incluso formas no humanas de cuidado. Así, ambas experiencias amplían la mirada sobre el cuidado, al mostrar que las exigencias del capitalismo de plataformas impactan tanto la autonomía de las mujeres como su capacidad de sostener relaciones y proyectos de vida fuera del trabajo.

### *El cuidado como estructura invisible del trabajo femenino en plataformas*

Los testimonios analizados permiten sostener que la participación de mujeres en el trabajo de plataformas digitales en Puebla no puede comprenderse al margen de la estructura invisible del cuidado. Ya sea como conductoras o repartidoras, madres solteras o casadas, con hijos, padres, abuelas o incluso mascotas a su cargo, las mujeres entrevistadas revelan que el trabajo en plataformas no sustituye la carga doméstica, sino que se acomoda a ella, reconfigurándola bajo nuevas formas de explotación. La tan anunciada y estimada “flexibilidad” no implica liberación, sino reacomodo de tareas en jornadas más largas, segmentadas y agotadoras, que perpetúan la doble o triple jornada laboral de las mujeres.

Lo que muestran todos estos casos es que la aparente flexibilidad, promovida como una ventaja para las mujeres, se transforma en un dispositivo que descarga sobre ellas la

responsabilidad de compatibilizar múltiples actividades. La promesa de autonomía horaria se enfrenta a los límites estructurales de la jornada doméstica, los mandatos de género y la ausencia de servicios públicos de cuidado. Como han señalado autoras como Silvia Federici (2018) y Amaia Pérez Orozco (2014), la organización social del trabajo en el capitalismo sigue descansando sobre el supuesto de que las mujeres resolverán por sí mismas el conflicto entre producción y reproducción. En lugar de reconocer y redistribuir esta carga, el sistema la invisibiliza y la convierte en una responsabilidad individual, reforzando la desigualdad de género al exigir a las mujeres que concilien las jornadas productiva y reproductiva sin apoyo ni condiciones reales para hacerlo.

En este marco, la sobrerrepresentación de mujeres con hijos en estos relatos no es casual. Su ingreso a estas actividades responde a contextos de necesidad económica, quiebre de redes familiares o imposibilidad de sostener empleos tradicionales. El trabajo en plataformas aparece entonces como única salida viable, pero a costa de una carga laboral que desborda lo sostenible. Incluso las mujeres sin hijos, como Andrea y Keiter, enfrentan tensiones derivadas de la intensificación del régimen de disponibilidad, la autoexplotación y la precariedad emocional. Estas desigualdades no son circunstanciales, sino estructurales. Las plataformas, al trasladar el riesgo y la gestión del tiempo al trabajador, invisibilizan las condiciones previas necesarias para sostener esa jornada. Para muchas mujeres, esto implica tener que hacer malabares entre tiempos fragmentados, cuidados interrumpidos y cuerpos agotados. La lógica algorítmica y meritocrática de las aplicaciones no considera estos factores y penaliza la intermitencia, la lentitud o la pausa, castigando en la práctica las condiciones propias de quienes sostienen la vida.

En conjunto, estos relatos desmontan la promesa meritocrática de autonomía que promueven las plataformas digitales. Lejos de garantizar libertad o movilidad ascendente, refuerzan desigualdades de género preexistentes, adaptando la lógica patriarcal del cuidado a un modelo neoliberal de autoexplotación. Así, el trabajo de plataformas no se limita a reproducir la precariedad, la intensifica al solaparse con las exigencias de reproducción de la vida, configurando un escenario donde las mujeres trabajan más para sostener más, sin garantías de descanso, cuidado propio o futuro.

## *Inseguridad y violencia de género*

La inseguridad es una barrera que condiciona la entrada, permanencia y forma de trabajo de las mujeres en las plataformas digitales de transporte y reparto. En ambos sectores, las entrevistadas relatan experiencias de acoso, hostigamiento, agresiones o temor constante a ser atacadas. Sin embargo, el tipo de exposición varía según la actividad. En el transporte, las conductoras enfrentan situaciones de riesgo en el espacio cerrado del automóvil, que se convierte en un entorno de vulnerabilidad física y simbólica. En el reparto, la violencia también se manifiesta, aunque con características distintas. Las repartidoras enfrentan el acoso en espacios abiertos, durante los trayectos o al llegar a los establecimientos o domicilios de entrega. El riesgo se incrementa en zonas alejadas o de difícil acceso, y durante los turnos nocturnos.

En el caso de las conductoras, Marina describió un entorno generalizado de hostigamiento. Al preguntarle por los problemas específicos que enfrentan las mujeres en este trabajo, contestó lo siguiente, mostrando también una percepción de vulnerabilidad más acentuada por su condición de género:

Pues mira. Eh, uno que te había mencionado es el hostigamiento que tenemos por parte de los hombres hacia las mujeres, en todo. Tanto como usuarios como tránsitos, porque a veces piensan que por ser mujer no te sabes el reglamento de tránsito o piensan que te pueden como que amedrentar, este, más fácilmente. La agresividad de los conductores hombres hacia las conductoras, este, mujeres. [...] ¿Qué otra? Que eres más vulnerable a los asaltos. Porque como los hombres piensan que tienen más fuerza, entonces pues te ven... es más fácil asaltar a una... o piensan que es más fácil asaltar a una mujer que a cualquier hombre (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

A decir de Marina, el riesgo para las conductoras aumenta considerablemente durante la noche: “[...] en la noche, lamentablemente, los hombres que se suben es porque o te van a asaltar o porque se van a proparar o alguna situación así” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024). Sofía, quien prefería trabajar por las noches, también reconoció el peligro que enfrentan las conductoras en ese horario, al ser percibidas como sexualmente disponibles.

Estas experiencias evidencian la persistencia de una lógica que clasifica a las mujeres en función de su comportamiento y presencia en el espacio público. Aquellas que transgreden los límites establecidos por la “respetabilidad”, como salir de noche o desempeñar trabajos visibles en la calle, son interpretadas como “no respetables”. Como plantea Federici (2018, 2020), esta división moral no solo actúa como una forma de disciplina social, sino que responde a una necesidad estructural del capitalismo. Al relegar a las mujeres al ámbito doméstico, se asegura su labor reproductiva gratuita, y al sancionar su movilidad pública, se refuerza el control sobre sus cuerpos. En este sentido, la violencia que enfrentan las conductoras durante la noche no debe entenderse como un hecho aislado, sino como parte de un orden social que penaliza a quienes desafían la división sexual del trabajo y del espacio:

Yo trabajé el turno nocturno. Odio el tráfico. Odio el calor. Y decidí trabajar en la noche. Eso... Pues la mediocridad del mexicano o no sé si sea de toda la humanidad, el que vean una mujer trabajando en la noche, tienden a pensar que buscas otra cosa. Que estás buscando hombres o que estás necesitada de hombres. No sé. Y lidiar con gente alcoholizada es horrible, la verdad. Eh... Tuve situaciones muy fuertes, muy fuertes. Este... que gracias a Dios no pasaron del susto y de que, después de que me pasaba algo así, algo feo, me iba yo a mi casa. Terminaba yo el día mejor, aunque nada más hubiese sido tres horas de trabajo. Porque había una señal, ¿no?, de que no era buen día. Y me regresaba yo a mi casa (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

Señalando que esto era algo muy repetitivo, y que el factor común en todas las ocasiones en que fue agredida sexualmente por hombres durante la noche fue el abuso del alcohol, Sofía mostró así su percepción de desventaja: “Tú ni modo que golpees a un hombre. Imposible. O sea, la fuerza de un hombre siempre va a ser superior a la de una mujer” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024). De esta forma, relató tres ocasiones que fueron particularmente traumáticas para ella. En la primera, perdió una hora de trabajo tratando de convencer al usuario de que se bajara de su auto. En las otras dos, fue agredida físicamente:

Era uno. Y no se bajaba y no se bajaba y no se bajaba. Tuve que estarme esperando hasta que se quisiera bajar, que quería mi teléfono. Sacó su cartera, Me enseñó que tenía mucho dinero. Yo no sé si quería

pagarme para que me quedara con él. No sé. Eh... Me tocó otro chico en las Towers, en Sonata.<sup>32</sup> Igual, se ve que era estudiante de la UDLA.<sup>33</sup> Me jaloneaba el abrigo que me bajara, que me quedara yo con él en su departamento. En una ocasión me cayó un viaje en los Containers,<sup>34</sup> en Cholula, y el chico me... que me marca, me dice que tenía una coronita y que estaba pintado de la cara. Llego por él y sí, efectivamente iba con su coronita y atrás se sube una pareja. Y este chico subiéndose me agarra las bubis y me dijo que me había yo hecho no sé qué, una cirugía, ¿no? Yo me imagino que se refería a una cirugía. Yo creo que creía que era hombre o no sé, pero hasta me apretó las bubis. Y la chica de atrás le dice “Fulano”, no me acuerdo como se llamaba, “es mujer, menso, es mujer”. Recuerdo que era gerente de un restaurant en la avenida Juárez, en la Teziutlán. Todo ese tipo de agresiones recibes, ¿no? Y estás sola en el auto. ¿Sí? No sabes si bajarte corriendo, no sabes... O sea, ni siquiera puedes golpearlos porque tú sabes que te pueden golpear ellos (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

Ante el acoso sistemático, Sofía modificó incluso su vestimenta para tratar de no llamar la atención de sus usuarios: “De ahí dije ‘Jamás me vuelvo a poner abrigo’. Sacaba yo una chamarra, la más vieja. No me maquillaba, no nada. Para dejar... para que no me estuviera nadie molestando ¿no?” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024). Este acoso sistemático hacia las conductoras fue referido también por Maribel, quien aseguró que el trabajo de transporte en plataformas era más riesgoso para las mujeres que para los hombres, y que, por esta razón, había cancelado muchos viajes, aunque esto implicara obtener menos ingresos al ser penalizada por la plataforma.<sup>35</sup> Asimismo, y a pesar de nunca haber sido agredida por algún usuario y de saber que incluso podía ser asaltada por alguna mujer, como le había sucedido a una conductora conocida suya,<sup>36</sup> América, por su parte, señaló que la razón por la cual había decidido utilizar la opción de Uber de realizar viajes solamente a usuarias mujeres fue porque, viajando con mujeres se sentía “un poco más segura que con un hombre” (Entrevista, 2 de enero de 2025).

Andrea, conductora joven, ante la pregunta que le hacen recurrentemente los usuarios de si no le da miedo trabajar de noche, normalmente contesta “pues peligroso ya es a todas horas”. La solución para ella, como se mencionó en el Capítulo 1, es “filtrar” los viajes; es decir,

---

<sup>32</sup> Torre de departamentos de lujo ubicada en la zona de Lomas de Angelópolis.

<sup>33</sup> Universidad de las Américas-Puebla, ubicada en el municipio de San Andrés Cholula.

<sup>34</sup> Zona de bares ubicada en San Andrés Cholula.

<sup>35</sup> Relato completo en Capítulo 1.

<sup>36</sup> Relato completo en Capítulo 1.

evaluar cada uno de ellos antes de aceptarlos, con base en la zona de destino y la apariencia de los usuarios. Afirmó también que la inseguridad era uno de los principales problemas por los cuales no había más mujeres trabajando como conductoras de plataforma, por la creencia generalizada de que los hombres son más fuertes y se pueden defender más fácilmente ante alguna agresión. Sin embargo, esgrimiendo un discurso de igualdad de género, aseguró que tanto hombres como mujeres estaban expuestos al mismo riesgo: “Pero pues somos iguales, hasta cierta forma. O sea, sea mujer, sea hombre, nos pueden asaltar en cualquier momento” (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

A pesar de ello, al ser cuestionada sobre las dificultades que enfrentan específicamente las conductoras, afirmó que el acoso era el problema principal, especialmente durante los fines de semana, que es cuando hay más gente alcoholizada: “Pero sí luego cuando ya van medios tomados, principalmente en fines de semana, ya es cuando se quieren pasar como de lanza y te insinúan cosas. Entonces lo principal es, pues, mantener la calma, mantener tu margen y si ya se pone un poquito más pesada, pues acercarte a cualquier patrulla que encuentres o alguna gasolinera, alguien que te pueda apoyar. Porque luego sí se ponen medio agresivos” (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

Andrea señaló que habían sido pocas las experiencias graves de acoso que había sufrido, sin embargo, en una de ellas sintió especialmente que su vida estuvo en riesgo. En una ocasión, aceptó un viaje nocturno en una zona poco transitada al sur de la ciudad. Al llegar, un hombre subió al auto, se acostó en el asiento trasero y, posteriormente, invadió su espacio personal, haciendo preguntas íntimas y comportándose de forma extraña, por lo que creía que estaba bajo el efecto de alguna droga. El usuario se identificó como policía ministerial y la presionó para que lo llevara a comprar cigarros cerca de su fraccionamiento, donde le pidió un beso e intentó convencerla de entrar a su casa. Al sentirse en peligro, Andrea aprovechó un momento de distracción para finalizar el viaje y huir del lugar. Esta experiencia la llenó de miedo, pues probablemente el usuario iba armado, y la dejó en estado de shock: “No supe ni cómo llegué con el siguiente usuario” (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

Por su parte, Keiter, afirmó que la inseguridad era el problema principal que enfrentaban los conductores de plataforma. Esto era evidente para ella después de haber sufrido un asalto

violento del cual, afortunadamente, pudo escapar.<sup>37</sup> Al ser cuestionada por los problemas específicos que enfrentan las conductoras, señaló que, contrario a lo que mucha gente podría pensar, el acoso no había sido un problema tan repetitivo para ella, pues en casi ocho años que llevaba trabajando en plataformas, solamente había sufrido dos situaciones de acoso sexual. No obstante, calificó a una de esas situaciones como la peor experiencia que había vivido como conductora, por encima del asalto que había sufrido, pues fue especialmente traumático para ella.

Se trató de un viaje en Uber en el que el usuario, un hombre de unos 35 años, de apariencia seria pero completamente alcoholizado, le hizo propuestas sexuales desnudándose en el auto:

Pues el usuario pidió un servicio para su domicilio. Estaba afuera de un Oxxo. Salió del Oxxo, se subió al vehículo y... justo estábamos frente a su fraccionamiento, pero la vuelta para el fraccionamiento es prohibida ahí. Entonces tenía que moverme como un kilómetro para poder dar la vuelta en U y poder entrar al fraccionamiento. Cuando me dirigí a dar la vuelta en U, hacía una cuchilla de una zona de la ciudad donde siento que es tranquila, pues sí el usuario me hizo como comentarios, este, pues acosándome. Y fuera de eso, el usuario se quitó el pantalón dentro del vehículo. O sea, sí fue... Creo que lo más fuerte que me ha pasado es eso. El usuario traía un abrigo, traía, este, su portafolio, todo. Y cuando yo escuché como que bajaron un cierre dije “Pues a lo mejor abrió el portafolio” ¿no? Sí, porque sí se escucha. Tú escuchas todo. Escuchas cuando vienen discutiendo, cuando vienen hablando, de qué vienen hablando, qué vienen haciendo. Pero en específico pues este usuario muy tranquilo, muy serio, muy... Cuando escucho el cierre, pues sí me llamó la atención, medio espejeo, pero no lo vi... Nada más se me quedó viendo y una sonrisa. Dije “No pasa nada”, ¿no? Me sigo y me dice “¿No te quieres estacionar aquí?”. Dije “No pues por qué me voy a estacionar si... si yo voy a dar la vuelta”, ¿no? Dice “No, es que quiero ver si te hago una propuesta y tú accedes”. Y yo “N’ombre. No, p’s te equivocaste de servicio. La verdad no”. Ese tipo de cosas ¿no? Y pues ya. Sí, terminé diciéndole que se vistiera y se bajara del carro por las buenas, o me iba a bajar yo, le iba a poner los seguros y... iba a pedir apoyo de mis compañeros para que lo llegaran a bajar. Sí, sí, sí. Porque, digo, la verdad sí es una situación muy fuerte (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Para Leticia, finalmente, el acoso sexual no había sido un problema. Llevaba cinco años trabajando en plataformas, pero no había tenido ninguna experiencia de este tipo. Para ella,

---

<sup>37</sup> Relato completo en el Capítulo 1.

el principal problema que enfrentaban los conductores en general era, además del mal humor de los usuarios, la delincuencia. No identificó ningún problema particular de gravedad con respecto a las conductoras con base en sus propias vivencias, sin embargo, señaló que sus compañeras de forma frecuente le comentaban que habían sufrido algún tipo de acoso por parte de los usuarios, principalmente en las noches y estando alcoholizados: “Tengo compañeras que luego sí me dicen ‘No, pues es que hemos trabajado de noche y...’, pues yo digo casual ¿no?, el borrachito que se quiere sobrepasar o... ‘pues no me dejes aquí, llévame a otro lado’” (Entrevista, 26 de diciembre de 2024). Aunque de forma indirecta, esto muestra que existe un patrón muy marcado de acoso sexual hacia las conductoras de plataforma.

A diferencia de las conductoras, las repartidoras de plataforma no suelen enfrentar el acoso sexual con la misma intensidad, en gran parte porque su interacción con los clientes es menos cercana y prolongada. Sin embargo, no están exentas de este tipo de agresiones, especialmente por parte de otros repartidores. El temor a la inseguridad, marcado por el género, influye tanto en las estrategias que adoptan para protegerse durante el trabajo como en su percepción sobre los obstáculos que enfrentan otras mujeres para ingresar a este empleo.

En este sentido, el testimonio de Cristina es valioso porque nos permite conocer la perspectiva de una repartidora desde su experiencia de trabajo, así como también su opinión con respecto a esta actividad desde de su papel como “influencer” en redes sociales. Cristina señaló nunca haber recibido ningún tipo de acoso por parte de clientes o compañeros de trabajo, sin embargo, reconoció que existe una opción en Uber, que ella no utiliza, que permite a las repartidoras recibir solamente pedidos de otras mujeres por la posibilidad de ser acosadas. Al respecto relató que, poco tiempo antes, había recibido el mensaje de un hombre que le había pedido que le enseñara a andar en motocicleta. Ella le pasó su número para ponerse de acuerdo, pero él comenzó a tener comportamientos “medio extraños” como mandarle fotografías, ante lo cual se sintió acosada. Por esta razón señaló que era probable que las repartidoras pudieran ser agredidas durante el desempeño de su trabajo: “Porque sí suele haber hombres, a lo mejor también mujeres ¿no?, pero en su mayoría hombres, que buscan cualquier oportunidad para hacer algún tipo de acoso” (Entrevista, 4 de enero de 2025).

Asimismo, Cristina afirmó que el reparto en plataformas era un trabajo “muy bonito”, pero que muchas mujeres no se animaban a entrar por razones de inseguridad. Al ser cuestionada acerca de la inseguridad a la que podrían estar expuestas las repartidoras, explicó lo siguiente, dejando ver una posición diferencial de vulnerabilidad y una barrera específica para las mujeres en esta actividad laboral:

Pues es que siento que a una mujer la ven un poco más vulnerable. Entonces es más fácil o más... Ajá, sería más fácil que nos lleguen a asaltar, que nos lleguen a quitar la moto. No sé. A lo mejor nos ven solas y se les va a hacer más fácil, no sé, empujarnos y llevarse la moto. O, no sé, algo peor incluso. Entonces yo siento que, por ese tema, muchas mujeres no salen. Incluso algunas me han comentado en TikTok, precisamente. Hay mujeres que me han dicho “A mí me gustaría salir a repartir, pero no lo hago porque me da miedo de que me lleguen a hacer algo”. O sea, es real. Realmente sería eso (Entrevista, 4 de enero de 2025).

El mismo temor llevó a Cristina a rechazar los viajes de Uber Moto, un servicio de transporte de pasajeros en motocicleta recientemente implementado en la ciudad de Puebla. Si bien destacó que el acoso no provenía únicamente de hombres, dejó ver que su condición de mujer la colocaba en una posición de mayor vulnerabilidad, lo que restringía sus posibilidades laborales. Al preguntarle por los problemas específicos que enfrentan las repartidoras, su respuesta puso en evidencia esta situación:

Pues realmente no me ha pasado. Pero sí creo que lleguen a enfrentar ciertos problemas, como algún tipo de acoso. Ahorita que llegó lo de Uber Moto, la verdad a mí me da miedo aceptarlos, porque si me llega a tocar algún hombre o mujer que llegue a subirse a la moto, con otras intenciones, pues sí sería... bueno, eso sí me llega a espantar. Sí me asusta. Y no lo he activado precisamente por eso. Por seguridad, más que nada (Entrevista, 4 de enero de 2025).

El temor de ser agredida o acosada también impactó la forma en que Paulina trabajaba. Mientras que para ella el principal problema de los repartidores de plataforma en general tenía que ver con la lejanía de las ubicaciones de reparto, lo que hacía que las ganancias

fueran insuficientes para compensar el tiempo y la distancia de los traslados, el principal problema de las repartidoras tenía que ver con la inseguridad. Por temor a ser asaltada dejaba de trabajar a partir de determinada hora de la noche, a pesar de que esto se traducía en obtener menores ganancias. Para que se sintiera más segura y pudiera aprovechar las horas pico de trabajo, su mamá le propuso acompañarla a repartir en las noches:

Siento que más que nada es la seguridad. Porque, por ejemplo, yo no salgo a repartir tan tarde, porque como ando solita... Entonces este... Yo a las nueve yo ya no... dejaba de repartir, porque justamente por este, este hecho que le comento, que nos llegan a mandar muy lejos, entonces pues yo prefería terminar a buena hora, que eran como las nueve para ya no tener que aceptar pedidos o rechazar pedidos que me mandaran tan lejos, porque como... pues sí, hay calles que están muy oscuras y luego no sé, puede ser alguna, alguna trampa o no sé. Entonces yo prefería no arriesgarme para... y mejor terminar a buena hora. Entonces este... pues yo le comenté eso a mis papás y pues ya mi mamá me dijo “Pues yo te acompaño para que no... para que puedas sacar un poco más de dinero”, porque las tarifas dinámicas pues se activan en la noche. A partir de las ocho más o menos. Entonces de 8 a 11 o 12 de la noche, pues es lo que... están activas. Entonces pues... pues este... solamente acompañada pues sí salgo, pero pues ya me da un poco más de confianza porque digo “Pues si me pasa algo, pues ya... pues va mi mamá conmigo, puede apoyarme, o nos podemos ayudar en cualquier cosa. Pero si me agarran solita...”. Entonces sí, eso... Siento que eso es un problema también. O sea, no me ha pasado, pero siento que podría pasar en algún momento (Entrevista, 17 de diciembre de 2024).

La práctica de salir a repartir acompañados es una estrategia muy común en México, a diferencia de otros lugares,<sup>38</sup> y está especialmente asociada con la participación de mujeres en esta actividad. De acuerdo con Florez y Pacheco (2021), el 16.6% de las repartidoras mexicanas salen a trabajar con algún compañero. Alba *et al.* (2021a), por su parte, señalan que, en la ciudad de México, esta práctica se debe a una alta percepción de inseguridad y exposición al peligro, por lo que “muchas mujeres se hacen acompañar de sus compañeros”, principalmente en la noche y en algunas zonas de la ciudad.

En la ciudad de Puebla es frecuente observar a parejas de repartidores en motocicleta, donde comúnmente la mujer viaja en la parte trasera, cargando la mochila de reparto y sujetándose

---

<sup>38</sup> En Italia no se observó esta práctica de acompañamiento entre repartidores (Batalla, 2024).

a su compañero, lo que ha dado origen a apodos como “mochila” o “koala”.<sup>39</sup> No obstante, esta configuración no es exclusiva: también se registran casos de hombres que reparten acompañados por otros hombres, así como mujeres que reparten en compañía de otras mujeres, como es el caso de Paulina. En su relato, Paulina también mencionó que, en algunas ocasiones, su padre las escoltaba en su propia motocicleta mientras realizaban las entregas, lo que evidencia que la estrategia de acompañamiento puede adoptar formas aún más complejas. Para ella, este apoyo resultaba indispensable para poder trabajar en turnos nocturnos y así incrementar sus ingresos. Sin compañía, no se sentía segura de ingresar a colonias periféricas durante la noche, lo que reducía significativamente su rango de operación y, en consecuencia, sus ganancias.

Así como Sofía había señalado que las conductoras de plataforma debían tener “carácter”, determinación y un “temple fuerte” para lidiar con usuarios en estado de ebriedad y responder ante situaciones de emergencia, Paulina coincidía en que las repartidoras debían ser “valientes”. Sin embargo, esta valentía no se refería al riesgo de conducir una motocicleta ni al temor de un posible accidente, sino al miedo constante de ser agredida o asaltada, especialmente cuando salía a repartir sin compañía. Así, la percepción de inseguridad no solo restringía su rango de operación y sus horarios, sino que también condicionaba su actitud frente al entorno, obligándola a mantenerse en un estado permanente de alerta y a proyectar una imagen de fortaleza ante los demás:

Siento que más que nada este... pues sí, tener como la valentía de salir pues sola ¿no?, para repartir. Porque, seamos sinceros, no todos siempre van a tener la disposición y el tiempo de salir con nosotros. Entonces siento que sería más que nada eso y... y mostrar como una fachada de ser una persona fuerte. Porque siento que cuando ven vulnerabilidad, pues sí podrían aprovecharse de eso las personas (Entrevista, 17 de diciembre de 2024).

---

<sup>39</sup> Las repartidoras entrevistadas refirieron que al acompañante comúnmente se le llama “mochila”, porque va en la espalda del repartidor y puede ser visto como una carga. El término “koala” no es de uso común en Puebla, sin embargo, en los grupos digitales de repartidores, donde convergen trabajadores de diferentes ciudades, el término “koala” es ampliamente utilizado.

Además de valentía y una apariencia de fortaleza, Paulina subrayó que las repartidoras también debían mostrarse amables, aunque con mesura: “no sonreír tanto y esas cosas”, advirtió, ya que un exceso de amabilidad podía ser fácilmente malinterpretado por los hombres. Relató, por ejemplo, que en una ocasión, mientras esperaba su pedido frente a un establecimiento, un repartidor comenzó a entablar conversación con ella. Aunque accedió a hablar pensando que no pasaría de una charla casual, él aprovechó el momento para invitarla a salir. A raíz de esa experiencia, Paulina modificó su comportamiento con sus compañeros, procurando desde entonces “mantener un límite con las personas” (Entrevista, 17 de diciembre de 2024).

Ninguna de las repartidoras entrevistadas reportó haber sufrido acoso o agresiones por parte de los clientes. Sin embargo, sí señalaron haber vivido experiencias desagradables con otros repartidores. Tal fue el caso de Jennifer, quien en una ocasión fue objeto de comentarios inapropiados por parte de un repartidor en estado de ebriedad. Ella relató que es común que los repartidores, en su gran mayoría hombres, se reúnan para beber y jugar baraja. En una ocasión decidió integrarse a una de estas convivencias, pero la experiencia le resultó sumamente desagradable, pues uno de los participantes comenzó a hacerle propuestas indecorosas, invitándola a tomar y diciéndole que “la podía mantener”. A raíz de ese incidente, Jennifer optó por trabajar sola, y reconoce que muchas otras repartidoras han tomado la misma decisión, precisamente para evitar situaciones similares:

*¿Te reúnes con otros repartidores durante el día?*

No. En mi caso no. Porque luego he visto que están ahí esperando, jugando baraja... Pues más, más, los hombres. Pero... eh... no. En mi caso... Es que... Una vez lo hice y, pues, es que ellos entre ellos se llevan y como que... no sé, te quieren como que agarrar esa confianza y no. Bueno, en mi caso no, no me gustó. Por eso, bueno, yo en mi caso, pues ando solita.

*¿Y esa vez qué te dijeron?*

Pues te empiezan a invitar a, no sé, a comer algo. Y eso que ya son señores, o sea, la mayoría que, que estaban aquí de La Comer,<sup>40</sup> son señores. Entonces es algo desagradable, porque piensan que p's andas [buscando], o sea...

*Y ya de ahí ya no.*

No, la verdad este... soy muy solitaria. Sí. Y he visto a varias, igual, por eso este... Más más las chavas. Llegan por su pedido y nada de que... o sea, se hablen o así. O sea, son un poquito más solitarias. Para que no haya mal malentendidos.

(Entrevista, 18 de diciembre de 2024)

Para Jennifer, el trabajo de reparto en plataformas implica un riesgo constante, especialmente para las mujeres. Esta percepción se relaciona, sobre todo, con la posibilidad de ser asaltadas y con la mayor vulnerabilidad que enfrentan en comparación con sus compañeros varones: “[...] es muy peligroso. Sí, la verdad. Más para mujer es muy peligroso. Si hombres, que son hombres, los asaltan, más una mujer. La verdad sí es... es más riesgoso” (Entrevista, 18 de diciembre de 2024). Por esta razón, y al igual que Paulina, Jennifer realiza su trabajo en un estado de vigilancia permanente, sobre todo cuando circula por zonas desconocidas: “[...] siempre estoy al pendiente si no viene alguien. O sea, asomándome, por si alguien te anda siguiendo” (Entrevista, 18 de diciembre de 2024). Además, identifica un ambiente hostil hacia las mujeres dentro de esta actividad, que se manifiesta en el trato agresivo que recibe por parte de otros repartidores mientras conduce, únicamente por el hecho de ser mujer:

“[...] porque muchos ven que eres mujer y muchos repartidores te quieren aventar la moto. O sea, sí he visto muchos... O sea, uno va, uno va en su carril y llega uno y se te empiezan a meter. O sea... Y luego ya te dicen “Ah, pues es mujer”, ¿no? Por andar en moto. O sea... Agarras, tú vas, estás haciendo fila... y uno se, o sea, se adelanta, se mete. O sea, no te piden ni el permiso. Y dice “Tenías que ser mujer” (Entrevista, 18 de diciembre de 2024).

---

<sup>40</sup> Supermercado de nombre “La Comercial Mexicana”.

Así, la inseguridad y la violencia de género configuran barreras estructurales que restringen la participación de las mujeres en el trabajo en plataformas. Las conductoras y repartidoras enfrentan riesgos diferenciados, que van desde el acoso sexual hasta la hostilidad en el espacio público, y desarrollan estrategias individuales para protegerse que, paradójicamente, refuerzan su marginación. Estas experiencias no son excepcionales, sino expresión de una lógica laboral que normaliza la exposición al peligro y desplaza la responsabilidad de la seguridad hacia las propias trabajadoras, profundizando así las desigualdades de género.

### ***Discriminación, estereotipos y socialización de género***

Aunque las plataformas digitales de transporte se presentan como espacios abiertos y neutrales, la experiencia de las mujeres conductoras revela una serie de exclusiones simbólicas que comienzan mucho antes de ingresar al trabajo. Este apartado aborda, por un lado, las formas de discriminación y estigmatización que enfrentan cotidianamente en un entorno masculinizado, y por otro, la socialización diferenciada que condiciona su acceso al saber técnico de la conducción. Desde la desconfianza de los usuarios hasta las barreras familiares y culturales para aprender a manejar, lo que emerge es un entramado estructural que restringe la presencia femenina en este tipo de empleos, y que exige a quienes logran insertarse no solo trabajar, sino también resistir.

### ***Conducir siendo mujer: experiencias de discriminación y resistencia***

A pesar del discurso de neutralidad y autonomía que promueven las plataformas digitales de transporte, la experiencia cotidiana de las mujeres que trabajan como conductoras revela un entramado de exclusiones que operan más allá de lo material. Lo que muchas enfrentan cotidianamente no son solo barreras institucionales o riesgos físicos, sino un conjunto de obstáculos simbólicos profundamente arraigados, que deslegitiman su presencia en un espacio históricamente masculinizado. Como señala Bourdieu (2000), el orden masculino se inscribe en los cuerpos y en el mundo social como estructuras objetivas que se perciben como

naturales, reproduciendo la dominación simbólica sin necesidad de coacción. Esta forma de exclusión se expresa tanto en actos cotidianos, como la cancelación de viajes al descubrir que la conductora es mujer, como en discursos que cuestionan su legitimidad para ocupar el lugar del conductor. En este sentido, el género no actúa como una categoría estática, sino como una construcción reiterada que produce efectos materiales, reproduciendo lo que se considera aceptable o no para una mujer en el espacio público (Butler, 2007). Así, lejos de tratarse de un entorno neutral, las plataformas reproducen jerarquías de género que cuestionan activamente el acceso, la permanencia y el reconocimiento de las mujeres en este tipo de trabajo.

Uno de los modos más directos en que se manifiesta la discriminación de género es la cancelación de viajes cuando los usuarios descubren que la conductora es mujer. Ana María, conductora de Uber, relata que ha sido rechazada en varias ocasiones por usuarios que “al saber que soy mujer, me cancelan”, y atribuye esta conducta a una percepción machista que asocia la conducción cuidadosa con incapacidad: “Manejo con más cuidado, pero eso para muchos es ‘ser tonta’” (Relato situacional, 24 de febrero de 2021). Otro conductor narra una experiencia similar de una colega que, durante la pandemia, recibió un mensaje preguntando si era mujer. Al responder que sí, el usuario canceló de inmediato. En ese contexto de escasez de trabajo esa cancelación representaba no sólo la pérdida de una posible ganancia, sino también un gasto de gasolina y tiempo invertido en vano, por lo cual su compañera se sentía muy molesta:

El otro día estaba bien enojada porque dice que le cayó un viaje, y dice que ya iba llegando y que le cancelan. O sea que le mandaron un mensaje: “oye disculpa, ¿eres mujer?”, “pues sí”. No le preguntaron nada más, en ese momento agarraron y le cancelaron. Dice “¡no manches!”. Y fue cuando estaba la pandemia, entonces imagínese. Para nosotros un viaje era... ¡asu! O sea, “ya hice algo”. Y pues ahí era así como de que corrías y si te cancelaban... No... estaba bien enojada (Relato situacional, 4 de marzo de 2021).

Estos actos, aparentemente individuales, están sostenidos por estereotipos de género arraigados que atribuyen al hombre la destreza, la velocidad y el control, y a la mujer la

torpeza, la lentitud y la inseguridad. La sorpresa de los usuarios cuando una mujer conduce “bien” revela esta expectativa sesgada. Sofía lo expresa claramente: “En ocasiones hasta se suben con temor de cómo vas a manejar. Creen que porque eres mujer no sabes manejar o peligra su vida porque eres mujer, ¿no? O creen que van a llegar muy tarde porque eres mujer” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024). Por esta razón, Maribel, durante sus primeros viajes, sentía la necesidad de “disfrazarse” con ropa holgada y gorras para evitar que los usuarios desconfiaran de su capacidad: “Si me veían muy como mujer, no se subían” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024). Otros testimonios dan cuenta de comentarios explícitos: “Híjole, yo con prisa y me toca una vieja”, le dijo un pasajero a Keiter, antes de añadir con desdén: “Voy a ponerme el cinturón porque no sea que se te ocurra chocar” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Estos estigmas no provienen únicamente de los usuarios, sino que también se reproducen entre los propios conductores, especialmente en espacios de interacción grupal, ya sean presenciales o virtuales. Sofía relata haber sido víctima de actitudes machistas por parte de sus compañeros, quienes solían tratar a las conductoras “como tontas”:

Porque siempre han creído que la mujer, en primera, no sabemos manejar. ¿Sí? Y todos los hombres, todos los hombres de... yo no sé si de cualquier país, siempre nos han calificado como que somos tontas manejando. Y siento, pues sí, es machismo, siento que ellos... Porque si decíamos alguna cosa o algo, se reían, como “Ay, cualquier cosa”. [...] En físico y en el grupo. Así como “Ah, ja, ja”. Se reían, ¿no? Decías algo y “Ah, ja, ja”, así como “Ajá, sí”. Como que “Son novatas” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

En un entorno donde la rapidez y la eficiencia se traducen directamente en mayores ingresos, las mujeres que conducen con precaución, ya sea por cuidado o por temor a ser sancionadas, son percibidas como menos competitivas. “Yo hacía dos viajes y ellos ya llevaban cinco”, relata Sofía, destacando que esta lógica no solo opera en el plano simbólico, sino también en el económico. Ante esta presión, comenzó a replicar las estrategias de sus compañeros varones, lo que evidencia que la brecha de ingresos entre conductoras y conductores puede estar parcialmente asociada a una curva de aprendizaje atravesada por el género:

Ya después con el tiempo, pues ya lo que yo hacía era, ya que llevaba mi plataforma encarrerada, lo que hacía era apagar mi plataforma, regresarme a Cholula<sup>41</sup> para que no me cayera otro viaje en el transcurso. ¿Y eso para qué? Para que no me desviaran a otras colonias, rumbos feos. Llegaba yo a Cholula y justo donde está el puente de la recta que hay un eleven,<sup>42</sup> ahí donde está la UDLA,<sup>43</sup> ahí encendía yo mi plataforma, o desde Periférico la encendía yo, y pum, me caía ya luego luego el viaje. Ya nada más era llegar, recoger, y yo ya entonces actuaba igual, ¿verdad? Ya hacia yo ya más viajes así (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

A estos mecanismos de exclusión se suma un nivel más profundo y estructural: la socialización diferenciada de género. Las trayectorias de las conductoras están marcadas por normas familiares y sociales que definen qué debe y qué no debe hacer una mujer. Marina lo plantea de forma contundente: “Todo se basa en la crianza. [...] Muchas mujeres no se meten a trabajar por cómo las tratan, pero también por cómo las educaron”. Su relato evidencia las tensiones cotidianas entre lo que se espera de una mujer y lo que implica ocupar un lugar público y autónomo: mientras su madre insiste en que debe servirle la cena a su esposo porque “él viene cansado de trabajar”, ella se rebela ante esa imposición: “Como si yo no viniera igual de cansada” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

De acuerdo con Marina, la sanción por salirse de este guion es múltiple. Las mujeres que desafían las normas tradicionales de género son etiquetadas como “machorras”, “locas” o “valemadres”. “Pierdes tu valor ante la sociedad por el simple hecho de hacer cosas que hacen los hombres”, afirma, y su testimonio permite comprender por qué muchas mujeres, aun cuando podrían o quisieran incorporarse al trabajo en plataformas, optan por no hacerlo, pues el costo social es demasiado alto:

---

<sup>41</sup> San Pedro y San Andrés Cholula, municipios ubicados en la Zona Metropolitana de Puebla, se distinguen por su intensa actividad económica, comercial, turística y recreativa, lo que genera una alta demanda de servicios y representa una importante fuente de trabajo para los conductores de plataforma.

<sup>42</sup> Seven Eleven, una tienda de conveniencia ubicada en los alrededores de la Universidad de las Américas, cuyo estacionamiento suele ser un punto de espera habitual para muchos conductores de plataforma.

<sup>43</sup> Universidad de las Américas-Puebla.

Entonces son ese tipo de cosas que, aunque muchos dicen que ya no existen, siguen existiendo. Ya no son, eh, cosas legales, ya son más morales a los que te enfrentas o a críticas a las que te enfrentas por el simple hecho de ser mujer. Porque tú tienes que mantener tu rol como mujer. Tienes que mantener tu rol como mujer y no puedes salirte de ese rol como mujer porque lo ven mal. Entonces también una persona, una mujer fuerte, una persona fuerte, eh, que se sabe defender, que sabe cambiar una llanta, que sabe un poco de mecánica, que sabe ese tipo de cosas, no necesita de un hombre y es poco merecedora a tener un matrimonio o a tener una pareja. [...] Entonces, eh, los hombres en México todavía siguen viendo que si no eres una mujer débil a la que debes de proteger, no mereces tener una relación o una familia o amor o cosas así en tu casa. Entonces yo siento que eso también psicológicamente les pega a las mujeres y no se lanzan a ser conductoras o no se lanzan a hacer cosas de hombres porque pierden ese beneficio de tener una familia, pierden el beneficio de tener una pareja, pierden el beneficio de ser... Se exponen a ser criticadas (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Estos relatos revelan que las mujeres conductoras deben demostrar continuamente su competencia, ocultar su feminidad y resistir la hostilidad del entorno. Son frecuentes los comentarios y preguntas que oscilan entre la sorpresa, la desconfianza y el rechazo abierto: “¿No te da miedo?”, “¿De veras eres la conductora?”, “¿Qué haces aquí como mujer?”, “Nos tocó vieja”, “¿Y su esposo no trabaja?”, “¿Sí sabes manejar o te metiste a este trabajo porque no tienes quien te mantenga?”. Además, enfrentan la estigmatización asociada a trabajar de noche o convivir con conductores varones, lo que las convierte en blanco fácil de rumores y descalificaciones. Como lo expresa Marina, “si una mujer tiene la posibilidad de tener tres pretendientes para casarse, siendo chofer ya no, porque ya es una mujer de cascos ligeros” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Así, estas barreras simbólicas, que van desde la desconfianza hasta la estigmatización, no son fenómenos aislados ni circunstanciales, sino parte de un entramado estructural que reproduce la división sexual del trabajo en un contexto que se presenta como flexible y neutral. La aparente apertura de las plataformas digitales oculta un orden de género que deslegitima la presencia femenina en el espacio del transporte. Lejos de garantizar igualdad de condiciones, estas formas de exclusión simbólica refuerzan las jerarquías patriarcales mediante prácticas cotidianas y discursos normalizados. En este escenario, las mujeres que logran insertarse deben no solo trabajar, sino también resistir.

### *¿Quién enseña a manejar a las mujeres?*

El acceso al trabajo en plataformas digitales de transporte y reparto está condicionado por una serie de aprendizajes previos, entre los cuales destaca el saber conducir automóviles o motocicletas. Este saber, lejos de ser un conocimiento neutro o universalmente distribuido, está atravesado por relaciones de género que condicionan quién tiene acceso a él, en qué condiciones y con qué implicaciones simbólicas. El análisis de los testimonios de conductoras y repartidoras en Puebla permite identificar una serie de patrones que revelan cómo la socialización de género, los estereotipos y las barreras simbólicas influyen en el ingreso y permanencia de las mujeres en este tipo de trabajos.

Uno de los patrones más reiterados en las entrevistas es la división sexual del aprendizaje técnico. La mayoría de las mujeres entrevistadas aprendieron a conducir gracias a la mediación de figuras masculinas: padres, padrastros, tíos, esposos, amigos o compañeros. El saber manejar, ya sea auto o moto, circula como un conocimiento masculinizado, cuya transmisibilidad depende de la disposición y cercanía de un varón. Marina, por ejemplo, aprendió desde los 12 años con un tío y destaca que su autonomía está ligada a una crianza distinta, donde se le enseñó desde niña a no depender de nadie. En cambio, otras mujeres como Andrea, Jennifer o Nayeli se iniciaron en la conducción en edades adultas y con fines estrictamente laborales, muchas veces a pesar de la resistencia de su entorno.

A esta división sexual del saber se suma una construcción simbólica donde el miedo y el “atrevimiento” se distribuyen de forma desigual entre mujeres y hombres. Muchas entrevistadas señalan que a las mujeres les da miedo manejar, especialmente motocicletas, o que no se atreven a hacerlo por percepciones de peligro, falta de fuerza o incomodidad con el espacio público. Nayeli menciona que varias de sus amigas ni siquiera consideran manejar moto porque no les interesa o les parece demasiado cansado. Andrea argumenta que muchas mujeres solo conducen en situaciones de emergencia. Estas ideas no responden a una incapacidad real, sino a procesos de socialización diferenciada: mientras a los hombres se les inculca desde niños una relación activa y autónoma con el espacio urbano y el transporte, a las mujeres se les transmite la necesidad de prudencia, dependencia y autocuidado.

Desde la perspectiva de Marina, haber sido criada de forma distinta a los mandatos tradicionales de género fue clave para que pudiera desempeñarse como conductora de plataforma, ya que dicha crianza la alejó de los estereotipos convencionales de feminidad. A su juicio, esta socialización diferenciada explica también por qué el trabajo en el transporte continúa siendo una actividad fuertemente masculinizada:

Yo creo que es el tema de que existen mujeres que son un poquito más femeninas, más este, más de “no me quiero ensuciar tanto”. Entonces este trabajo es un poco sucio. Porque si tú te llegas a quedar parada, si tú te llegas a, este, a descomponer o cosas así, es más fácil que un hombre diga “Lo hago así. Me ensucio. No importa, este, lo voy a hacer, ¿no? Voy a sacar ese tema, ¿no?”. Y he visto mujeres, ya no como conductoras, sino tan solo como conductoras particulares, que si se llegan a quedar parada les da miedo, no sé, empujar el carro, les da miedo abrir el cofre, les da miedo, este, ensuciarse las manos para revisar qué tiene el carro, les da miedo, este, saber un poco de mecánica. [...] Yo tuve una crianza muy, muy diferente a la de muchas de mis amigas. A ellas las educaron enseñándoles a cocinar, limpiando la casa, eh, arreglarse, maquillarse, verse bonitas, usar vestidos siempre. Fueron criadas de esa manera. A mí me criaron trabajando, que no le tuviera miedo a las cosas, me enseñaron a manejar desde muy pequeña, me enseñaron mecánica, un poquito de mecánica, este, desde muy pequeña, a cambiar una llanta. Entonces es parte de mi crianza. Por eso no se me dificulta tanto. Por eso no me da miedo viajar de noche. Por eso, este, no tengo tantos miedos (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Asimismo, se observa una naturalización de la conducción femenina como una extensión funcional del rol doméstico, lo que contribuye a reforzar los estereotipos de género. Maribel, por ejemplo, aprendió a manejar tras divorciarse, motivada por la necesidad de trasladar a sus tres hijos ante las dificultades de hacerlo en transporte público. Jennifer y Cristina lo hicieron para poder llegar a tiempo a su trabajo o escuela. En todos estos casos, conducir se presenta como una habilidad adquirida por necesidad, y no como una práctica deseable o legítima en sí misma para las mujeres. Esta percepción instrumental del manejo refuerza la idea de que las mujeres conducen únicamente cuando deben, no cuando quieren. Andrea también lo expresa con claridad al señalar que una de las razones por las que hay pocas mujeres en el transporte por plataformas es que “muy pocas saben manejar”:

Las mujeres a veces lo hacen por necesidad. El aprender a manejar. O sea, como que es más visto que el hombre es el que trae el carro, el que lleva a la familia, el que la trae. Que la mujer a lo mejor sí agarra el carro, pero solamente cuando el marido anda copas o situaciones así o situaciones de emergencia es cuando la mujer como que se anima (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

Por último, es relevante destacar también la resistencia familiar y social que muchas de estas mujeres enfrentaron al momento de aprender a conducir o dedicarse al trabajo en plataformas. Maribel fue deslegitimada por su exesposo, quien le dijo que nunca aprendería a manejar, lo cual finalmente le dio la motivación necesaria para hacerlo. América enfrentó la desaprobación de su madre, quien le decía que “mejor trabajara en otra cosa”, y Cristina y Nayeli recibieron críticas de sus familias por los riesgos asociados al uso de la motocicleta. Así, estas resistencias se inscriben en un entramado de normas de género que siguen limitando las posibilidades de las mujeres de ocupar el espacio público de forma autónoma y visible.

En conjunto, estos testimonios revelan que el aprendizaje de la conducción no es una condición neutra para el trabajo de reparto y transporte en plataformas, sino un campo donde se reproducen desigualdades de género. El acceso a saberes técnicos, la legitimidad para circular en el espacio urbano, y la capacidad de enfrentar los riesgos del trabajo se construyen de forma diferencial para mujeres y hombres. Por lo tanto, es indispensable reconocer estas barreras simbólicas para comprender por qué, aún hoy, las plataformas digitales siguen siendo un espacio marcadamente masculinizado.

### ***Grupos digitales como espacios masculinizados: violencia simbólica y exclusión***

En el ecosistema laboral de las plataformas digitales, los grupos de WhatsApp y Facebook han adquirido un papel fundamental como espacios de socialización, apoyo operativo y circulación de información entre repartidores y conductores. Sin embargo, lejos de ser entornos neutros o incluyentes, estos grupos reproducen, y en muchos casos exacerbaban, dinámicas de exclusión y violencia simbólica que refuerzan la masculinización estructural

del trabajo en plataformas. El análisis etnográfico de su funcionamiento cotidiano permite observar no solo la escasa presencia de mujeres, sino también las formas en que estas son silenciadas, ridiculizadas o hipersexualizadas, consolidando así un entramado informal que desincentiva su participación.

Uno de los casos más ilustrativos es el grupo de WhatsApp “REPAS-PRO”, grupo de repartidores de diferentes plataformas creado en Puebla en 2023, donde de 119 miembros apenas tres son mujeres. La estética del grupo, dominada por una imaginaria agresiva y viril, una calavera motociclista rodeada de fuego, establece desde el inicio un código simbólico masculino que se refleja en las interacciones cotidianas. La conversación gira en torno a operativos policiales, condiciones del clima, funcionamiento de las aplicaciones, y en menor medida, en la circulación de stickers de contenido sexual o misógino que no generan sanción ni desaprobación. La ausencia de intervenciones femeninas en los intercambios observados refuerza la idea de que estos espacios están pensados por y para hombres, replicando un orden simbólico excluyente.

Más explícito aún es el caso del grupo “Los uberianos”, integrado por repartidores y con presencia tanto en Facebook como en WhatsApp, donde las representaciones de masculinidad se exageran a través de imágenes de perfil que recurren a estéticas de pandilleros con apariencia intimidante. El grupo de WhatsApp, creado en 2024 en la ciudad de Guadalajara, reúne a 158 miembros, entre los cuales, según los nombres y fotos de perfil, solo se identifica a una mujer. A diferencia del grupo anterior, de carácter operativo por estar conformados por repartidores de la ciudad, este grupo se orienta principalmente a la convivencia y el entretenimiento. No obstante, también cumple funciones informativas, pues sus integrantes comparten datos sobre el funcionamiento de las aplicaciones, comparativas de tarifas y, en los casos en que se identifican repartidores de una misma localidad, se utiliza para intercambiar reportes operativos, como advertencias sobre lluvias o incidentes en ruta.

En este grupo circulan de manera habitual imágenes y videos con contenido pornográfico y de violencia extrema. Asimismo, es frecuente que los miembros compartan fotografías de sus motocicletas con una carga evidente de orgullo y ostentación, lo que puede interpretarse como una forma de reafirmación de la masculinidad a través de la apropiación simbólica de un objeto que, aunque asociado al trabajo, es feminizado en el discurso: “la poderosa”,

“parece avión”, “una hermosura”, “mi preciosa”. En esta misma lógica, también es común que se difundan imágenes tomadas por los propios repartidores de los senos o glúteos de mujeres que consideran atractivas, fotografiadas sin consentimiento en los restaurantes donde recogen pedidos. Estas prácticas, lejos de ser circunstanciales, refuerzan una cultura de hipermasculinidad que normaliza tanto la cosificación de las mujeres como la violencia simbólica en los espacios de socialización digital entre repartidores.

La dinámica interna del grupo de WhatsApp evidencia un marcado sesgo masculino, donde los intercambios refuerzan una cultura de hipersexualización, misoginia y control sobre la identidad de género. Una secuencia de mensajes iniciada por un repartidor costarricense llamado Vianey ilustra esta lógica. Tras compartir un meme sexualmente explícito, varios miembros comenzaron a especular sobre su género mediante preguntas sexualizadas, stickers pornográficos y referencias transfóbicas. Al descubrir que Vianey era un hombre, los repartidores reaccionaron con desilusión y burlas, lo que evidenció cómo la sospecha de una posible presencia femenina despierta tanto interés como mecanismos de verificación. Como expresó uno de los participantes tras conocer su identidad: “Jajaja todos tras de la Vianey y es vato”, seguido de otro que escribió: “Me decepcionaste la verdad Vianey” (Observación digital, 13 de junio de 2024). La interacción concluyó con una pregunta que quedó sin respuesta: “En este grupo no hay chavas o k”, lo que refuerza la exclusión de las mujeres en estos espacios digitales altamente masculinizados.

Los grupos de Facebook para repartidores, aunque más abiertos y con mayor número de miembros que los de WhatsApp, también reproducen dinámicas altamente masculinizadas. Aunque en ellos puede haber mayor presencia femenina, las mujeres siguen siendo una minoría con escasa participación. Su intervención suele estar marcada por la invisibilización, el acoso o la burla. En el grupo “Los uberianos”, un meme que ridiculizaba la apariencia de las repartidoras mexicanas recibió comentarios de varones que etiquetaban a sus compañeras, sin que estas respondieran o interactuaran significativamente (Figura 4). En otro caso, dentro del grupo internacional “DiDi Food Repartidores”, una mujer preguntó sobre la ubicación de una fotografía publicada, pero su comentario fue ignorado por todos excepto por un repartidor que le escribió “hola kieres ser mi koala 🐼” (Observación digital, 25 de abril de 2024), recibiendo múltiples reacciones de burla. Estos ejemplos ilustran no solo la baja

participación de mujeres en estos espacios, sino la forma en que son deslegitimadas o sexualizadas cuando intentan intervenir, reafirmando la percepción de estos entornos digitales como territorios masculinos donde las mujeres son vistas como ajenas o prescindibles.



Figura 4. Publicación compartida en el grupo de WhatsApp “Los uberianos” que ridiculiza a las repartidoras mexicanas mediante una representación hipermasculinizada, revelando las percepciones estigmatizantes que sus compañeros varones proyectan sobre ellas (Observación digital, 21 de marzo de 2024).

En el grupo de Facebook “Lo que callamos los rapis” fue publicada una imagen que mostraba a un repartidor trabajando bajo la lluvia, acompañada de la frase: “En fin somos hombres y

tenemos que poder con todo” (Figura 5). La publicación invisibiliza a las mujeres repartidoras al representar esta labor como un terreno exclusivamente masculino, exaltando una masculinidad hegemónica ligada al esfuerzo y el riesgo. Con más de 90 reacciones positivas y más de 100 republicaciones, mayoritariamente por hombres, el contenido fue ampliamente validado. Aunque algunos comentarios cuestionaron la carga sexista del mensaje, la mayoría reforzó el discurso patriarcal. Solo una repartidora comentó en desacuerdo, recibiendo reacciones de burla. Llama la atención que incluso algunas mujeres compartieron la imagen con mensajes de admiración, lo cual sugiere que la lógica de género dominante no solo es impuesta, sino también reproducida por las propias trabajadoras.

De este modo, tales contenidos no constituyen casos aislados, sino expresiones de una lógica más amplia de masculinización de los espacios digitales asociados al trabajo en plataformas. La participación de mujeres en grupos virtuales de repartidores y conductores, tanto en Facebook como en WhatsApp, pone en evidencia una estructura profundamente marcada por desigualdades de género. Lejos de ser espacios neutrales o meramente instrumentales para la organización del trabajo o el intercambio de información relevante, estos entornos digitales operan como escenarios simbólicos de reproducción de jerarquías masculinas, donde las mujeres son sistemáticamente estigmatizadas, acosadas, silenciadas o directamente excluidas.

El caso de Jennifer resulta ilustrativo de la respuesta que obtienen las mujeres al compartir algún comentario o inquietud en estos espacios dominados por dinámicas masculinas. Al publicar una propuesta de formar un grupo exclusivo para repartidoras fue rápidamente desestimada en un grupo de Facebook, recibiendo comentarios de burla y hostigamiento que la llevaron a abandonar la iniciativa. Así su testimonio revela cómo incluso las acciones orientadas a fortalecer vínculos entre mujeres pueden ser objeto de reacciones misóginas en estos entornos digitales. De forma similar, su experiencia en el grupo de WhatsApp “Pollitos en fuga”, integrado por más de 800 repartidores, de los cuales apenas cuatro son mujeres, evidencia un entorno hostil en el que se comparten “puras groserías”, alusiones a drogas y alcohol, e incluso se exhiben armas de fuego. Estas dinámicas no solo refuerzan la hegemonía masculina que estructura estos espacios, sino que también generan condiciones de incomodidad y exclusión para las mujeres.



Figura 5. Imagen publicada en el grupo “Lo que callamos los rapis” que representa a los repartidores como hombres resilientes ante la adversidad, excluyendo implícitamente a las mujeres del oficio (Observación digital, 26 de mayo de 2024).

En este sentido, Amanda señala que, aunque participa en un grupo mixto de WhatsApp para repartidores de diferentes plataformas, prefiere mantenerse como “espectadora” debido al tono vulgar y misógino de los mensajes. Afirma que los miembros de este grupo, conformado principalmente por varones, “son pesaditos”:

Por ejemplo, en la mañana pone uno “Buenos días banda drogadicta”. O sea, comentarios... Para mí es vulgar eso. Para mí es ofensivo. Para mí. Entonces este... “¿Cómo estuvo la cruda?”. O sea, comentarios

ya... Se les olvida que tenemos [sic] ahí mujeres, ¿no? O hay mujeres que no les incomoda. A mí sí. A mí sí. Pero mejor me mantengo así nada más viendo. Espectadora. Al menos que salga algo que me interese. Alguna información importante (Entrevista, 2 de enero de 2025).

Una constante que emerge de las entrevistas y relatos situacionales con repartidoras y conductoras es la marcada desproporción entre hombres y mujeres en los grupos de WhatsApp. Nayeli, por ejemplo, participa en varios grupos de repartidores y es la única mujer en uno de ellos. Maribel estima que las mujeres constituyen apenas el 10% de los integrantes en los tres grupos de conductores a los que pertenece; uno de ellos, significativamente nombrado “Desertores”, utiliza como imagen de perfil una calavera con gesto amenazante y una boina militar, evocando símbolos de agresividad y pertenencia masculina. Sofía refiere que, en el grupo al que pertenecía, había solo cuatro o cinco mujeres entre treinta miembros. Keiter calcula que, de los 120 integrantes que conforman los dos grupos mixtos donde participa, únicamente entre 15 y 20 son mujeres. Pilar, por su parte, reporta una relación aún más desigual: dos mujeres frente a cien hombres en su grupo (Relato situacional, 1 de enero de 2022). Este desequilibrio numérico no solo expresa una exclusión cuantitativa, sino que se traduce en barreras cualitativas para la participación, pues cuanto menor es la presencia femenina, más difícil resulta intervenir significativamente, mayor es la presión por adaptarse a las normas de interacción masculina y más probable se vuelve la naturalización del silenciamiento, la incomodidad y la autocensura.

A pesar de este panorama, también existen excepciones. Nayeli, Cristina y Keiter reportan experiencias relativamente positivas dentro de grupos donde, si bien las mujeres son minoría, no han sido objeto de hostilidad directa. Sin embargo, estos casos son presentados como atípicos y no alcanzan a contrarrestar el carácter estructural de la exclusión. Otras entrevistadas, como Andrea, Paulina y América, directamente han optado por no participar en ningún grupo digital o se han retirado de ellos, precisamente porque los consideran ambientes improductivos, incómodos o irrelevantes para sus intereses laborales.

Este conjunto de datos permite argumentar que la exclusión de las mujeres en los espacios digitales vinculados al trabajo en plataformas de transporte y reparto no se reduce a un problema de acceso, sino que se inscribe en mecanismos más profundos de violencia

simbólica (Bourdieu, 1998). Estos mecanismos operan a través del lenguaje, el humor, la desproporción numérica y la configuración cultural de estos entornos como espacios masculinos por defecto. En ese sentido, los grupos digitales no son meros canales de comunicación, sino dispositivos de reproducción de la masculinidad hegemónica, donde se establecen normas informales de pertenencia y legitimidad que marginan a las mujeres tanto por su escasa representación como por las formas cotidianas de hostigamiento, silenciamiento y desvalorización que enfrentan.

La subordinación simbólica que se ejerce en estos espacios refuerza la precariedad estructural de las trabajadoras de plataformas, al privarlas de herramientas de coordinación, redes de apoyo colectivo y posibilidades reales de interlocución. Lejos de ser neutrales, estos grupos funcionan como escenarios donde se escenifica y reafirma una identidad laboral profundamente masculinizada, en la que la presencia femenina no tiene un lugar claro, seguro ni legítimo. Su análisis permite visibilizar que las barreras de género en el trabajo en plataformas no se circunscriben a los algoritmos o a las condiciones materiales del empleo, sino que se extienden también a los espacios digitales donde se negocian los significados del trabajo, la pertenencia y el reconocimiento de quienes participan en él.

### **Flexibilidad aparente, subordinación persistente**

El análisis desarrollado a lo largo de este capítulo muestra que la escasa participación de mujeres en el trabajo de plataformas digitales de transporte y reparto en Puebla no puede explicarse únicamente por factores individuales ni por una supuesta falta de interés o capacidad. Por el contrario, responde a una estructura social profundamente desigual, donde el trabajo remunerado de las mujeres sigue subordinado al trabajo doméstico y de cuidados que, aunque invisibilizado, organiza sus tiempos, ritmos y decisiones laborales.

El concepto de “flexibilidad”, promovido como una ventaja por las plataformas digitales, se revela como una trampa semántica que oculta una intensificación de la jornada bajo nuevas formas de autoexplotación. Las mujeres entrevistadas no encuentran en este tipo de trabajo

una liberación del mandato del cuidado, sino una reorganización de sus responsabilidades en jornadas fragmentadas, agotadoras y solitarias. Las plataformas no redistribuyen el trabajo reproductivo; lo absorben. Y al hacerlo, refuerzan la lógica patriarcal que presupone que las mujeres resolverán por sí mismas la conciliación entre producción y reproducción, sin apoyo institucional ni corresponsabilidad masculina.

La inseguridad, el acoso y la violencia de género operan como factores de exclusión estructural. En ambos sectores, pero especialmente en el transporte, las mujeres se enfrentan a riesgos físicos y simbólicos que condicionan sus horarios, rutas, estrategias y decisiones. La percepción de vulnerabilidad asociada al género, así como la frecuente experiencia de hostigamiento por parte de usuarios, autoridades y compañeros varones, refuerzan la idea de que ciertos espacios urbanos y laborales son aún territorios masculinizados por defecto.

El trabajo etnográfico evidencia que la carga de cuidados no solo afecta a madres, sino también a mujeres sin hijos que deben sostener otros vínculos afectivos o que, como en el caso de Keiter, enfrentan las consecuencias del endeudamiento, el aislamiento y el deterioro de sus relaciones personales. Estas trayectorias muestran que el problema no es solo el trabajo no remunerado, sino la forma en que el capitalismo digital captura toda la disponibilidad vital de las trabajadoras, configurando un régimen de temporalidad intensificada que impacta incluso formas no humanas de cuidado. Así, este capítulo revela que la promesa de las plataformas como espacios igualitarios y meritocráticos no se sostiene frente a las condiciones concretas de vida de las mujeres. Las plataformas digitales no corrigen las desigualdades de género: las actualizan. Al trasladar el riesgo, la disponibilidad y la responsabilidad al individuo, invisibilizan las condiciones materiales que hacen posible, o impiden, el trabajo, convirtiendo a las mujeres en engranajes silenciosos de una economía que se sostiene sobre sus cuerpos, su tiempo y su afectividad.

### **Formas y límites de la resistencia en el trabajo en plataformas**

La noción de resistencia aparece de manera transversal en esta investigación, pero hablar de ella en abstracto corre el riesgo de diluir las diferencias entre prácticas individuales y

proyectos colectivos, así como sus alcances y limitaciones. Por ello, propongo distinguir entre formas cotidianas, comunitarias, organizadas y simbólicas de resistencia, con el fin de comprender cómo, en condiciones de precarización estructural y desigualdad de género, las trabajadoras de plataformas despliegan respuestas heterogéneas y fragmentarias frente a la subordinación. Esta clarificación no busca clausurar la complejidad del fenómeno, sino habilitar una lectura más precisa de los hallazgos que se presentan en el capítulo siguiente, dedicado a examinar los límites y posibilidades de la cooperación femenina en el trabajo digital, en contraste con las formas de resistencia que se han mencionado hasta ahora.

En primer lugar, se encuentran las tácticas cotidianas de resistencia, entendidas como micro-prácticas individuales que buscan evadir o mitigar la explotación y el riesgo inmediato. Siguiendo a Michel de Certeau (2000), pueden pensarse como “tácticas de los débiles frente a las estrategias del poder”, expresadas en decisiones como rechazar viajes en zonas peligrosas; ajustar horarios o, en el caso de las repartidoras, salir acompañadas para disminuir riesgos de acoso; y negociar con usuarios las condiciones de pago, como en los “viajes por fuera”. Estas prácticas permiten sobrevivir en lo inmediato, pero sus límites son claros: suelen ser sancionadas por los algoritmos de calificación y no cuestionan las estructuras de dominación que las producen.

En segundo lugar, se ubican las resistencias comunitarias de protección, que emergen principalmente en espacios digitales de apoyo mutuo. Coincidiendo con lo planteado por Silvia Federici (2013), quien identifica la reproducción social y los cuidados como terreno de lucha y resistencia, en los grupos de WhatsApp o Facebook de conductores y repartidores las mujeres participan en formas de cuidado colectivo, comparten consejos y se acompañan en situaciones de riesgo. No obstante, estas iniciativas suelen diluirse por la hegemonía masculina, la violencia simbólica o el individualismo promovido por la lógica algorítmica, lo que restringe su permanencia y alcance.

En tercer lugar, aparecen las resistencias organizadas y colectivas, expresadas en proyectos que buscan institucionalizar la protección de las mujeres en las plataformas. Ejemplos de ello son los intentos locales por ofrecer servicios de transporte exclusivos para mujeres o “Uber femenino”, o la creación de grupos digitales de apoyo mutuo exclusivos para mujeres, como “Uber Pink” o “Rose”. Nancy Fraser (1990) propone la noción de “contrapúblicos

subalternos” para pensar estos espacios como escenarios donde circulan discursos alternativos frente a la dominación. Así, estas iniciativas intentan convertir la experiencia femenina en plataformas en un espacio de organización colectiva. Sin embargo, sus límites son considerables: enfrentan la cooptación mercantil, la inviabilidad económica o la alta rotación de las mujeres en estos servicios, lo que suele derivar en su disolución temprana.

Finalmente, se encuentran las resistencias simbólicas y subjetivas, ligadas a la producción de narrativas de dignidad y autonomía frente a la deshumanización algorítmica y patriarcal. Judith Butler (2006) ha mostrado cómo la precariedad no es solo una condición material, sino también un terreno político donde se disputan los significados de la vida vivible. En esta clave, las trabajadoras de plataformas resignifican su experiencia: narran orgullo por sostener a sus familias, afirman autonomía frente a sus parejas o utilizan redes sociales para visibilizar el carácter precarizado de su trabajo. Estas resistencias sostienen subjetividades, pero también enfrentan límites: corren el riesgo de quedar confinadas a lo discursivo si no logran articularse con prácticas organizativas más amplias.

En conjunto, estas cuatro formas muestran que la resistencia no es homogénea ni lineal, sino múltiple, situada y contradictoria. Las tácticas individuales, los apoyos comunitarios, los proyectos colectivos y las resignificaciones simbólicas coexisten en tensión dentro de la vida de las trabajadoras, revelando tanto la potencia de su agencia como las restricciones impuestas por la precarización algorítmica y patriarcal. Reconocer esta heterogeneidad permite comprender que, en el marco de la reproducción de la división sexual del trabajo en el capitalismo digital, la resistencia no desaparece, pero se despliega de manera fragmentada, frágil y conflictiva, evidenciando la dificultad de construir alternativas estables en un campo atravesado por la explotación y la exclusión estructural.

## CAPÍTULO 4

### COOPERAR EN LO PRECARIO: DISPUTAS POR LA SOLIDARIDAD FEMENINA EN EL TRABAJO DIGITAL

El trabajo en plataformas digitales constituye una expresión avanzada de las transformaciones estructurales del capitalismo contemporáneo, caracterizado por la reconfiguración del espacio laboral, la intensificación de la precarización y una creciente colonización de la vida social a través de dispositivos algorítmicos y redes infraestructurales privadas (Srnicek, 2018; Plantin *et al.*, 2018). En este entorno, las plataformas actúan como infraestructuras sociotécnicas que moldean las formas de trabajo, reproducción y cooperación, al mismo tiempo que fragmentan a los trabajadores y dificultan su organización colectiva (Scholz, 2017; Radetich, 2022). Esta transformación no solo afecta lo laboral, sino que redefine las coordenadas mismas de lo posible en términos sociales y políticos, a través de lo que Keller Easterling (2016) denomina “sistemas operativos espaciales”: arquitecturas técnicas y normativas que, sin necesidad de proclamarse como tales, regulan silenciosamente el acceso a recursos, la movilidad y las formas de relación.

Desde una perspectiva marxista, la cooperación constituye un pilar fundamental del modo de producción capitalista (Marx, 2022). Sin embargo, esta forma de cooperación no es libre ni autónoma, sino organizada y apropiada por el capital, que la utiliza para incrementar la productividad sin remunerar su valor real (Postone, 2006). Esta “cooperación forzada” articula cuerpos, saberes y tiempos al servicio de la valorización, fragmentando al sujeto trabajador y despojándolo de su autonomía productiva. En la economía de plataformas, esta lógica se radicaliza, pues la cooperación se vuelve invisible, segmentada y mediada por algoritmos, lo que conduce a una experiencia laboral marcada, contradictoriamente, por la hiperconectividad y la soledad vital (Radetich, 2022). Además, como advierte Bratton (2015), estas plataformas no se limitan a organizar el trabajo, sino que establecen protocolos computacionales de participación social que imponen nuevas formas de soberanía,

convirtiendo a los usuarios en entidades cuantificadas dentro de una “ciudad-máquina” que suplanta funciones estatales y redefine la relación entre poder y territorio.

Autores como Berardi (2018), Virno (2016) y Hardt y Negri (2011) amplían esta crítica al destacar que, en el capitalismo postfordista, el trabajo incorpora dimensiones afectivas, cognitivas y relacionales. La cooperación ya no se limita al espacio productivo, sino que se extiende al terreno de lo común: saberes compartidos, redes sociales, afectos y comunicación. Sin embargo, este potencial cooperativo es inmediatamente capturado por el capital en forma de explotación biopolítica, que se apropia del conocimiento social sin retribuirlo. La “cooperación subjetiva” que describe Virno (2016), basada en la interacción, la creatividad y la improvisación, revela una tensión permanente entre subordinación y posibilidad emancipatoria. Esta tensión se ve exacerbada por lo que Easterling (2016) denomina “violencia inmanente”: una capacidad del sistema para producir efectos estructurales no declarados, que condicionan las prácticas sociales desde el anonimato de la infraestructura.

La fragmentación del trabajo que afecta a los repartidores y conductores de plataformas se agrava en el caso de las mujeres, quienes enfrentan además la histórica atomización impuesta por el capitalismo patriarcal. Como sostienen Gutiérrez (2018) y Federici (2020), esta fragmentación es una estrategia deliberada de dominación que impide la construcción de un cuerpo político colectivo entre mujeres. La subordinación femenina no se basa únicamente en relaciones jerárquicas entre géneros, sino en una separación activa entre mujeres, que bloquea la posibilidad de una solidaridad horizontal. En el capitalismo, la cooperación entre mujeres ha sido sistemáticamente desmantelada para garantizar su encierro en el hogar y su función reproductiva gratuita (Federici, 2018; Fortunati, 2019). Este aislamiento, intensificado por las condiciones materiales de la vida urbana y digital, encuentra en las plataformas digitales una nueva mediación, que, como sugiere Bratton (2015), transforma a las usuarias en fragmentos funcionales de un dispositivo planetario que combina conectividad ubicua con segmentación individualizante.

En este contexto, el surgimiento de grupos de apoyo mutuo y servicios autogestionados exclusivamente para mujeres, como las cooperativas de transporte feminista,<sup>44</sup> puede entenderse como formas de reapropiación del poder cooperativo desde abajo, en resistencia a las lógicas patriarcales y capitalistas que han desarticulado históricamente estas alianzas. Sin embargo, estas experiencias enfrentan múltiples obstáculos que van desde la precariedad y la sobrecarga de cuidados, hasta la violencia simbólica internalizada, el miedo a la exclusión o la competencia, y la ausencia de infraestructura material y legal (Blanchard & Hunt, 2023; Rani *et al.*, 2022; Rodríguez Yaben, 2022).

La violencia simbólica (Bourdieu, 1999), en este marco, se convierte en una categoría clave para explicar por qué muchas veces las propias mujeres contribuyen, de forma no consciente, a reproducir su separación y fragmentación. La interiorización de jerarquías de género y de mandatos de feminidad puede dificultar el reconocimiento de la otra como igual, obstaculizando la formación de redes de apoyo horizontales. Las “mediaciones patriarcales” que Gutiérrez (2018) identifica como trabas para la construcción de un cuerpo colectivo femenino encuentran en las plataformas digitales un entorno paradójico: si bien permiten la conexión y el intercambio entre mujeres trabajadoras, también reproducen desigualdades, estigmas y dinámicas masculinizadas que impiden la consolidación de formas cooperativas autónomas. Estas mediaciones se pueden observar claramente en el caso de las conductoras, donde las iniciativas por crear y/o mantener grupos autogestionados de apoyo mutuo exclusivos para mujeres han sido débiles y, como consecuencia, deben recurrir a grupos administrados y gestionados por varones para contar con protección durante sus horas de trabajo.

Por tanto, las plataformas digitales deben ser entendidas como “campos de batalla” (Into the Black Box, 2021), en los cuales se enfrentan fuerzas contradictorias: por un lado, dispositivos de fragmentación, control algorítmico y despolitización; por otro, potencialidades de cooperación, solidaridad y reorganización del trabajo desde una perspectiva feminista y de clase. En esta lucha, las mujeres trabajadoras no solo resisten, sino que experimentan, improvisan y construyen espacios alternativos de reproducción y protección de la vida, una

---

<sup>44</sup> Por ejemplo, AmorrAs es una plataforma de transporte sin fines de lucro exclusivo para mujeres que busca fortalecer redes de apoyo mutuo y acompañamiento en la Ciudad de México (AmorrAs, s.f.), desafiando así las normas de género y las mediaciones patriarcales.

“cooperación social desde abajo” (Mies, 2014) que, aunque frágil y desigual, puede contener el germen de una politización colectiva. Y si, como plantea Bratton (2015, pág. 67), hay “demasiados ‘ahíes’ para que una sola soberanía los controle”, entonces estos espacios disidentes podrían ser leídos como “accidentes productivos” que abren la posibilidad de subvertir la lógica del sistema desde sus propios márgenes.

En este escenario, es necesario reconocer que la precarización no opera únicamente como una forma de dominación, sino también como un espacio de ambivalencia, donde se articulan nuevas posibilidades vitales y formas emergentes de agencia. Como ha señalado Lorey (2016), la precarización abre márgenes de indeterminación que pueden dar lugar a alternativas inesperadas. Lejos de constituir un fenómeno unívocamente regresivo, esta reconfiguración del trabajo expresa también “deseos y comportamientos subjetivos que manifiestan el rechazo al viejo régimen fordista y la búsqueda de una vida distinta y mejor”, una vida “más flexible” (The Frassanito Network, 2006). Estas tensiones entre control y experimentación, entre fragmentación e invención colectiva, son especialmente visibles en el contexto del trabajo en plataformas digitales, donde convergen dinámicas de explotación y desposesión con la emergencia de vínculos, solidaridades y estrategias de cuidado.

En el contexto de la crisis estructural del capitalismo contemporáneo, resulta especialmente relevante atender a su carácter ambivalente. Como señala Gago (2015), la crisis constituye un locus privilegiado de análisis no solo porque expone los límites del orden vigente, sino porque habilita la “experimentación colectiva de otras formas de vivir, cooperar, intercambiar y protegerse” (pág. 43). En esta línea, el trabajo puede ser repensado no únicamente como un espacio de explotación, sino también como un terreno fértil para imaginar alternativas organizativas sustentadas en saberes subordinados, subjetividades resistentes y formas emergentes de cooperación (Weeks, 2020). Bajo esta mirada, los casos empíricos del contexto poblano permiten observar cómo estas disputas materiales y simbólicas se territorializan en prácticas concretas atravesadas por el género, la clase, la ciudad y la tecnología.

Desde esta perspectiva, este capítulo busca responder a la pregunta: ¿qué factores han incidido en la formación de grupos de apoyo y servicios autogestionados exclusivos para mujeres, y cuáles son las causas que han obstaculizado su funcionamiento y consolidación

en el trabajo de plataformas digitales de reparto y transporte? A partir de esta interrogante, se pretende analizar el problema de la cooperación social (o su imposibilidad) entre mujeres en un entorno profundamente atravesado por la precarización laboral, la fragmentación del tejido social y la reorganización capitalista del espacio social.

### **Servicios de transporte exclusivos para mujeres: respuestas emergentes frente a la violencia de género**

Los servicios de transporte exclusivos para mujeres en Puebla han surgido como estrategias de respuesta ante un contexto profundamente marcado por la violencia de género. Durante los últimos años, el estado de Puebla ha ocupado lugares destacados en las estadísticas nacionales de feminicidio, desapariciones y trata de mujeres. Entre 2013 y 2016, los feminicidios aumentaron un 208% (Arellano, 2016) y, en años posteriores, se registró un feminicidio por semana en promedio (Méndez, 2021). Particularmente en la ciudad de Puebla, la violencia contra las mujeres creció hasta en un 25% en periodos recientes (Amayo & Tenahua, 2022). De acuerdo con cifras recientes, entre enero de 2019 y julio de 2023 Puebla se ubicó como el segundo estado del país con más denuncias por desaparición de mujeres y como uno de los que presentan mayores índices de impunidad en estos delitos (López, 2024).

En este escenario, el transporte público y privado, lejos de representar una infraestructura neutra o segura, se ha convertido en un espacio privilegiado para la reproducción de estas violencias, generando prácticas de exclusión, miedo y restricción autoimpuesta de la movilidad femenina. La respuesta a esta situación ha dado lugar a diversas iniciativas que buscan generar entornos de movilidad más seguros para las mujeres, tanto desde instancias institucionales como a través de estrategias informales y autogestionadas. Así, en la ciudad de Puebla surgieron desde antes de la llegada de las plataformas digitales servicios de taxi exclusivos para mujeres, como el extinto “Pink Taxi” y los actuales taxis seguros para mujeres, mientras que la expansión de las plataformas propició nuevas formas de servicio “por fuera” de las aplicaciones, conocidas genéricamente como “Uber femenino” (Batalla,

2023b). Posteriormente, las propias plataformas como Uber y Didi intentaron incorporar programas exclusivos para usuarias y conductoras.

Este apartado analiza las distintas modalidades de transporte exclusivo para mujeres en Puebla, desde los servicios de taxi tradicional hasta las opciones informales surgidas al margen de las plataformas y los programas implementados dentro de ellas, así como los factores que han limitado su funcionamiento y consolidación. Como se verá, los posibles vínculos de cooperación entre mujeres en este sector se ven frecuentemente socavados, ya sea por la persistencia de dinámicas de control masculino o por la incompatibilidad estructural entre los intereses económicos individuales y los objetivos colectivos de protección.

### ***De los taxis rosas al “Mujer Transpórtate Segura”***

El primer antecedente de los servicios de transporte exclusivos para mujeres en Puebla fue el programa “Pink Taxi”, lanzado en 2009 por el ayuntamiento de la ciudad con el objetivo de ofrecer un servicio libre de acoso tanto para usuarias como para conductoras (El País, 2009). Este servicio, compuesto por unidades totalmente pintadas de rosa, buscaba construir un espacio seguro en un entorno de transporte tradicionalmente dominado por hombres. Sin embargo, a pesar de su impacto simbólico, Pink Taxi fracasó en su implementación, pues en menos de un año, las unidades comenzaron a ser conducidas también por varones (Herrera, 2011; Juárez, 2016), lo que desdibujó su sentido original y evidenció la falta de sostenibilidad institucional para garantizar su continuidad.

A pesar de este fracaso, los elementos visuales del proyecto, el color rosa y el término “pink”, persistieron como referentes simbólicos en iniciativas posteriores. Uno de los ejemplos más destacados fue la campaña “Mujer Transpórtate Segura”, lanzada en 2021 por el Consejo Taxista del Estado de Puebla (Carrera, 2021). Esta estrategia reutilizó la carga simbólica de los colores rosa y morado para promover una nueva narrativa de “seguridad femenina” dentro del taxi tradicional. La campaña se dio a conocer públicamente a través de redes sociales, especialmente en Facebook, donde organizaciones como el Movimiento Nacional

Transportista (2022) difundieron imágenes de unidades tradicionales de taxi, negras con amarillo, que incorporaban distintivos morados: copetes, logotipos en las puertas, códigos QR y letreros como “Mujer Transpórtate Segura”, junto con mensajes dirigidos a las usuarias alentándolas a identificar y confiar en estas unidades.

Además de la señalización visual, se impulsó nuevamente la participación de mujeres conductoras, como lo mostró la promoción de unidades manejadas por mujeres que invitaban a otras a unirse al movimiento y generar ingresos propios. No obstante, esta incorporación fue marginal y transitoria. Con el paso del tiempo, el reclutamiento de conductoras dejó de ser promovido y las campañas de difusión se enfocaron nuevamente en los hombres como conductores principales. Así, aunque en su origen Mujer Transpórtate Segura pretendió diferenciarse del Pink Taxi ofreciendo no un servicio exclusivo de mujeres para mujeres, sino un servicio tradicional “mejorado” con protocolos de seguridad y capacitación en violencia de género, en la práctica terminó reproduciendo las mismas limitaciones: el espacio de conducción volvió a estar hegemonizado por varones, dejando a las mujeres en el papel de usuarias necesitadas de protección, más que como agentes activos del servicio.

Al comparar los programas Pink Taxi y Mujer Transpórtate Segura, se observa que ambos compartieron discursos de inclusión y seguridad femenina en un entorno tradicionalmente masculino, pero enfrentaron contradicciones similares entre sus promesas y su implementación real. Mientras que Pink Taxi apostó por emplear únicamente a conductoras mujeres y Mujer Transpórtate Segura por capacitar además a choferes varones en perspectiva de género, ninguno de los dos logró transformar estructuralmente el sector del transporte. Pink Taxi desapareció quedando relegado a un rol simbólico sin impacto gremial duradero, mientras que Mujer Transpórtate Segura integró el discurso de inclusión al taxi tradicional sin modificar la hegemonía masculina en la conducción. En ambos casos, la seguridad de las usuarias terminó dependiendo nuevamente de conductores varones o de medidas tecnológicas básicas, evidenciando que la verdadera inclusión femenina en el sistema de taxis tradicionales sigue enfrentando resistencias estructurales profundas.

### ***El surgimiento del “Uber femenino” y el mercado negro de transporte***

En un contexto de alta inseguridad y violencia de género, la llegada de plataformas digitales de transporte como Cabify, Uber y Didi a la ciudad de Puebla transformó inicialmente la percepción de seguridad en la movilidad urbana. Vehículos monitoreados, viajes registrados mediante dispositivos tecnológicos y la exigencia de certificaciones como exámenes psicométricos y antecedentes no penales ofrecieron la imagen de un servicio “sanitizado” (Bauman, 2000), desplazando en gran medida al taxi tradicional. Al inicio, autos nuevos, choferes vestidos formalmente y una lógica de calificación constante atrajeron a numerosos usuarios, en particular a mujeres, quienes encontraron en estas plataformas una alternativa aparentemente más segura. Esta nueva generación de conductores fue apodada despectivamente como “los uberlindos” por los taxistas tradicionales (Batalla, 2021).

Sin embargo, esta expectativa de seguridad se quebrantó poco tiempo después. En 2017, casos como el feminicidio de Mara Fernanda Castilla, perpetrado por un conductor de Cabify, y el asesinato de Mariana Fuentes, en el que estuvo implicado un conductor de Uber, pusieron en entredicho las promesas de las plataformas (Martínez, 2017; Gutiérrez, 2019). Estos acontecimientos provocaron una crisis de confianza, obligando a las Empresas de Redes de Transporte (ERT)<sup>45</sup> a implementar nuevas medidas, como el monitoreo en tiempo real, botones de emergencia y cursos de género para conductores (Almanza, 2017). A pesar de ello, la desconfianza persistió y dio lugar a prácticas alternativas que buscaban recuperar el control de la seguridad en los traslados cotidianos.

En este escenario surgió el fenómeno conocido como “Uber femenino”, una práctica informal en la que conductoras y usuarias establecen redes de contacto por fuera de las plataformas para realizar viajes exclusivos entre mujeres. Aunque no institucionalizado, este servicio fue sostenido por vínculos de confianza creados en la experiencia cotidiana de los viajes en plataformas digitales. A inicios de 2020, y visibilizando un servicio que ya existía con anterioridad, algunas conductoras comenzaron a promover estos viajes en redes sociales utilizando carteles digitales de color rosa y la marca “Uber femenino” para legitimar la iniciativa (Batalla, 2021; 2023b). Sin embargo, esta práctica no surgió como un esfuerzo colectivo organizado, sino como acciones individuales. Conductoras como Julieta relatan

---

<sup>45</sup> Nombre oficial dado en 2013 a las plataformas digitales de transporte de pasajeros por parte de la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) a partir de la irrupción de Uber en México (Chávez Hernández, 2023a).

cómo, durante los trayectos realizados en plataformas, las usuarias solicitaban su número telefónico para futuros viajes seguros, revelando así una necesidad profunda de seguridad basada en la afinidad de género:

No, y bueno, las que son... las que se fascinan son las niñas... las mujeres. ¡Uy no! Ellas este... eh... muchas veces “Oye pásame tu número de teléfono por favor”. ¡Las mamás...! “Pásame tu número de teléfono... porque nunca nos había tocado conductora mujer y... pues nos encanta que seas mujer y que no sé qué”. El detalle es de que yo no trabajo todos los días. Jajajaja. Entonces este... obviamente que, este... Y también el que trabaja eh... los días que no trabajo es mi esposo. ‘Ton’s obviamente no puedo estar este... pues diciéndoles “Bueno, hoy sí voy yo y mañana va otra persona, y es hombre”. Eso es lo que no les gusta. Entonces definitivamente pues hay veces que les digo “No, no puedo hacerles el servicio” ¿no?, “por esta y esta razón”. Y este... y sí, este... Pero no, las mujeres son así “¡No!, ¡es que se siente súper cómodo, más tranquilo...!”. Pues sí. Jajaja. Definitivamente. Se siente otro ambiente totalmente diferente jajaja (Relato situacional, 1 de octubre de 2022).

El relato de Julieta ilustra la preferencia de las usuarias por viajar con conductoras mujeres como garantía de un entorno más seguro y confiable, percepción que también fue expresada por Amparo: “Pero como soy mujer, las mujeres siempre te piden tu teléfono. Las mujeres siempre ‘oye, dame tu teléfono porque... en la noche me da miedo’. [...] Y pues siempre las mujeres te piden tu número. Porque eres mujer. Se sienten más seguras” (Relato situacional, 15 de agosto de 2024). No obstante, el carácter atomizado y precario de estos servicios expone sus principales limitaciones. Aunque la demanda de viajes por fuera es constante, muchos conductores reconocen que esta modalidad no siempre resulta viable económicamente, pues implica desplazamientos no remunerados, pagos reducidos o mayores riesgos laborales. En el caso de Amparo, la decisión de aceptar o rechazar este tipo de viajes depende tanto del costo de oportunidad, en términos de tiempo, gasolina y esfuerzo, como del grado de confianza o cercanía que tenga con las usuarias que solicitan el servicio:

Sólo tengo una clienta que conocí en Uber que se ha vuelto incluso mi amiga, y se los hago solamente porque se ha vuelto mi amiga. Y este... y a familiares o amigos de mis amigos. Pero... los evito. Evito hacer viajes por fuera porque no me conviene cuando estoy trabajando ¿no? O a vecinos sí se los hago

por fuera, porque a lo mejor me estoy desplazando desde mi casa a donde vayan ellos. Pero los evito porque a veces estoy lejos ¿no?, y no... no me conviene trasladarme de un lugar a otro para... O sea, es tu ganancia. No conviene.

*¿Y la amiga que mencionas la conociste en un viaje de Uber?*

La conocí en Uber. Un día... Iba con su mamá, me pidió mi número, este... Evito hacerlo, pero se lo di. Al principio que empecé a trabajar en Uber. Y un día, pues andaba Cholula, me marca y me pide viaje, y como que hicimos buena química, o sea, de amigas. Y entonces, vive en Mayorazgo, realmente me queda muy cerca. O sea, ha tenido temporadas en que diario me pide viaje para llevarla a Finsa. Me paga bien, de acuerdo a la aplicación, el viaje del costo de la aplicación, pero es por fuera ¿no? Ya no me está quitando Uber mi comisión. Entonces sí se lo hago porque... y porque es mi amiguita ¿no? Y a veces sale en las noches, y como ando, sí ando en las zonas donde hay lugares así de antro, sí le llego a hacer viajes. Pero no... no siempre le digo que sí ¿no? Si estoy cerca. Si no, no. Igual... la abuela de mi hija, que vive sola, es una mujer sola, de repente sí me pide viajes, y sí se los hago porque es una señora grande, y... ¿no? La considero, pero porque es familiar de alguna manera. Pero de otra manera, este... pues no. No, no, evito hacer viajes por fuera. Porque también me he topado con experiencias de que me quieren pagar lo que quieren y pues no ¿no? Y pues... es primera y última. “No te vuelvo a llevar, no me vue... [vuelvas a buscar]”. Y así me pasó con una niña. Su papá es gerente de ahí de un antro que está en la 14, en Cholula, y... o sea, me pagó una vez 20 pesos. Le digo “no, o sea...”. Y de ahí me volvió a marcar, a marcar, a marcar. Nunca le contesté. Pero no, evito hacer los viajes por fuera (Relato situacional, 15 de agosto de 2024).

Aunque, como relatan conductoras como Amparo y Julieta, muchas usuarias de plataformas digitales prefieren ser transportadas por mujeres, también existen numerosos conductores varones que logran generar suficiente confianza entre ellas (Batalla, 2023b). Tal fue el caso de Armando, quien colocó en el respaldo del asiento del copiloto un letrero adornado con un trébol de cuatro hojas de papel y acompañado de los hashtags #YoTeCuido y #NiUnaMenos, donde se leía: “A ti mujer, hoy te prometo que en este viaje llegarás sana y salva a tu destino” (Figura 6). A pesar de que en ese momento ya existía en Uber y Didi la opción de viajar exclusivamente con conductoras, Armando relató que muchas usuarias le solicitaban su número telefónico para realizar viajes por fuera de la plataforma, alentadas por el mensaje de confianza que transmitía su letrero. No obstante, estos intentos individuales de generar seguridad reproducen, de forma paradójica, condiciones de vulnerabilidad estructural, pues para los conductores varones, aceptar viajes fuera de la aplicación implica exponerse a

riesgos como falsas acusaciones o desprotección ante cualquier incidente, debido a la falta de registros oficiales y mecanismos de respaldo institucional. Por esta razón, al igual que muchos otros conductores, Armando optaba por rechazar los viajes por fuera, especialmente aquellos solicitados por mujeres.

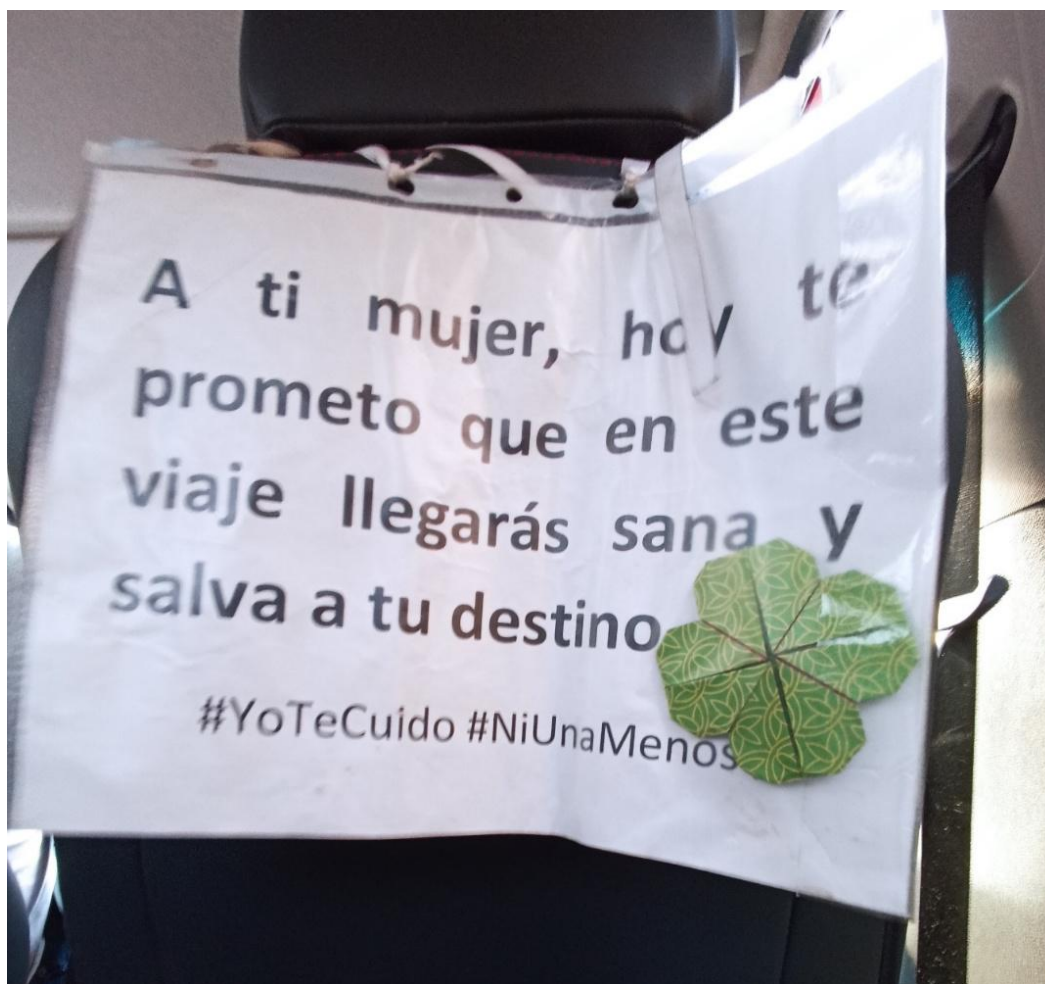


Figura 6. Letrero colocado en una unidad de Uber por un conductor que buscaba transmitir tranquilidad a sus usuarias en un contexto marcado por altos índices de violencia de género y una crisis de confianza en el transporte de plataformas digitales (Fotografía propia, 3 de junio de 2022).

De cualquier forma, este letrero no solo evidencia los altos índices de violencia de género que prevalecen en la entidad, sino también la crisis de confianza que enfrentan las usuarias de los servicios de transporte en plataformas digitales, incidiendo en su búsqueda, muchas veces infructuosa, de conductores en quienes puedan confiar. No obstante, esta dinámica de búsqueda de viajes por fuera en clave de género no es unidireccional. Como se mostró en el capítulo anterior, la violencia de género afecta también a las conductoras, quienes enfrentan riesgos específicos en el ejercicio de esta actividad. El testimonio de Fernando ilustra cómo los servicios de transporte exclusivos para mujeres también están atravesados por el temor a la inseguridad entre las propias conductoras y pueden articularse a través de “mediaciones patriarcales” (Gutiérrez, 2018). Este conductor, cuyos viajes por fuera eran solicitados principalmente por mujeres, relató cómo la violencia de género había provocado la salida de numerosas conductoras de plataforma, así como su propia disposición a “proteger” a una conductora con quien mantenía un vínculo afectivo:

Es que la... la violencia contra la mujer sí está muy fuerte. Por desgracia sí está a la orden del día otra vez la violencia de género hacia la mujer. Entonces pues... muchas mujeres pues se salen o prefieren salirse por el mismo acoso de los usuarios. Y quiera o no sí... también llegan a incomodar a las conductoras y pues mejor... si es su carro pues mejor los dan a trabajar... a que ellas los trabajen. A menos de que tengas a alguien 'ora sí que conocido dentro de Uber, pues ya... Por ejemplo, yo tengo a mi amiga que, este... que tiene su Uber de hecho. Ella sí lo trabaja. Este... pero pues... yo la... yo la respaldo. Porque siempre le ando pidiendo su ubicación, en dónde anda... y si anda desocupada pues mejor yo le trato de mandar este... viajes de mis clientes. Le digo “Sabes qué, mejor vete a hacer este”. Y siempre le digo que trabaje de día. En la noche, no. En la noche yo me enfoco a trabajar nada más y ella nomás en el día. Y ya en la noche si... quiere trabajar un rato le digo “Sabes qué, mejor vete a hacer viajes con mis clientes. Vete por este, vete por otro”, y ya... y ya son clientes de súper confianza para mí. Y ya pues me siento más seguro de mandarla a ella, y pues también ella está segura. Porque le digo, sí está muy cañón la situación (Relato situacional, 16 de mayo de 2022).

El relato de Fernando permite observar cómo la violencia de género afecta tanto a usuarias como a conductoras, manifestándose en el acoso por parte de los usuarios, los riesgos asociados al trabajo nocturno y la necesidad de respaldos masculinos para operar con mayor seguridad. El predominio de viajes por fuera dirigidos al traslado de mujeres confirma que

este mercado negro no constituye únicamente una estrategia para maximizar ingresos, sino que funciona también como una respuesta material frente a la crisis de seguridad pública. En este sentido, tanto el llamado “Uber femenino” como el mercado informal de transporte que ha emergido en Puebla pueden entenderse como respuestas comunitarias y espontáneas frente a la inseguridad; no obstante, también ponen de relieve los límites estructurales de la autogestión informal en contextos marcados por la violencia sistémica y la precarización laboral. En este panorama, la confianza deja de ser una simple mercancía para convertirse en un recurso social frágil que intenta suplir la ausencia de garantías institucionales, sin lograr reemplazarlas de manera efectiva.

Más que una simple desviación del funcionamiento de las plataformas, los viajes por fuera orientados al traslado de mujeres configuran una modalidad organizativa que desborda los límites normativos del trabajo digital, dando lugar a *formaciones híbridas*<sup>46</sup> que articulan infraestructuras tecnológicas con vínculos de confianza interpersonal. Esta forma emergente de organización, sostenida por mujeres conductoras y usuarias en un contexto de violencia sistémica, revela tanto los límites como las posibilidades de producir seguridad desde abajo. No obstante, al depender en gran medida de afinidades afectivas, estas prácticas también reproducen desigualdades estructurales, pues el acceso a condiciones más seguras queda mediado por vínculos personales, dejando fuera a quienes no forman parte de estas redes informales; además, trasladan la responsabilidad de cuidado desde el ámbito institucional hacia circuitos privados y, ocasionalmente, hacia mediaciones patriarcales que refuerzan jerarquías de género. Así, aunque estas experiencias encarnan formas situadas de resistencia, su potencia crítica y disruptiva convive de forma tensionada con su fragilidad estructural, evidenciando que la confianza, en tanto recurso social y no institucional, no puede reemplazar de forma efectiva las garantías de seguridad ausentes.

---

<sup>46</sup> Recupero la noción de *formación social* de Raymond Williams (2000) y la de *hibridación* de Néstor García Canclini (2016). Así, las *formaciones híbridas* se entienden como configuraciones sociales resultantes de la articulación de elementos tecnológicos, culturales, organizativos o normativos heterogéneos que provienen de distintos regímenes o lógicas sociales. No se trata de una mera suma de partes disímiles, sino de una recomposición que genera una forma nueva, funcionalmente coherente pero internamente contradictoria, que opera simultáneamente en registros antiguos y emergentes. En el contexto del trabajo en plataformas digitales de transporte, los grupos digitales autogestionados de ayuda mutua en Puebla también han sido entendidos como formaciones híbridas (Batalla, 2023a).

### ***Uber Ellas y Didi Mujer: límites estructurales de una solución precaria***

El lanzamiento de programas como Uber Ellas y Didi Mujer en Puebla respondió a una demanda creciente por servicios de transporte más seguros, especialmente en un contexto marcado por altos índices de violencia de género. Estas funciones, introducidas en las aplicaciones a finales de 2020 y principios de 2021, respectivamente (Índigo Staff, 2021), fueron diseñadas para que las usuarias pudieran viajar exclusivamente con conductoras, cuyo reclutamiento se presentó mediante discursos de “empoderamiento femenino” y “promoción de la igualdad de género” (DiDi, 2020; Simetría A.C., s.f.). Si bien estas iniciativas encontraron una respuesta positiva inicial, su implementación reveló múltiples limitaciones técnicas, económicas y estructurales que terminaron por obstaculizar su funcionamiento. A pesar de los esfuerzos discursivos por promover la equidad, las estadísticas indican que el impacto de estos programas fue limitado: un año después de su lanzamiento, Uber reportó un aumento del 40% en el número de socias-conductoras activas, mientras que DiDi registró un incremento del 30%, alcanzando apenas el 5.2% del total de socios conductores (Uber México, 2021; Estrada, 2021). Estos datos reflejan una mejora marginal que, lejos de consolidar el programa, puso de relieve sus límites estructurales.

Desde la perspectiva de las conductoras, estos programas representaban una alternativa aparentemente eficaz para enfrentar la violencia de género y la inseguridad urbana, al tiempo que posibilitaban la construcción de vínculos de confianza con las usuarias. Silvia, por ejemplo, recuerda que, desde que comenzó a trabajar en Uber, muchas usuarias solicitaban ser transportadas por mujeres: “Y eso la verdad es que las ha tenido muy contentas, porque fíjese que es un servicio que yo recuerdo que desde el inicio lo pedían las señoras. Decían ‘oye, ¿y tú no le puedes decir a Uber que te manden... que manden puras mujeres para mujeres?’” (Relato situacional, 9 de marzo de 2022). Según su experiencia, muchas usuarias se sentían “más tranquilas” al ver que quien conducía era una mujer, especialmente en zonas periféricas, donde la percepción de inseguridad era mayor y, según relata, Uber tendía a asignar más viajes entre mujeres (Relato situacional, 9 de marzo de 2022). No obstante, la experiencia acumulada de quienes utilizaron estas funciones revela una serie de obstáculos operativos y estructurales que terminaron por desincentivar su uso.

En primer lugar, muchas conductoras observaron que la opción de realizar únicamente viajes con mujeres no funcionaba como se prometía. A pesar de tener activada la función, seguían recibiendo solicitudes de hombres o de viajes mixtos, lo que generaba una sensación de desconfianza respecto al compromiso real de las plataformas. Andrea relató que dejó de utilizar la opción que le daba Uber de viajar solo con mujeres porque comúnmente terminaba recogiendo a hombres:

Sí, hay una opción en la aplicación que dice “Solo viaje de mujeres”. Sí lo puedo tomar. Pero siento que a veces los que viajan más son los hombres. Como en ciertas situaciones o cosas así, he activado a veces la aplicación, así como de viajes solamente mujeres, pero me terminan mandando al novio. O sea, sí se llegan a subir hombres. A pesar de que lo pida una mujer, el viaje no es para mujer. Entonces ahí sí te da la opción de cancelar y te pone la razón: este, “Activé solo viajes de mujeres y es hombre”. Entonces ahí sí lo puedo cancelar, sin penalización. Pero no, o sea, yo lo trabajo normal. Sea hombre o sea mujer, yo voy (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

Este obstáculo resulta especialmente relevante porque evidencia la falta de mecanismos eficaces por parte de las plataformas para garantizar que las personas que abordan los vehículos coincidan con quienes solicitaron el servicio. De este modo, la responsabilidad de verificar la identidad de los usuarios recae nuevamente en las conductoras, quienes deben enfrentar situaciones ambiguas e incómodas. Aunque el viaje sea solicitado por una mujer, es frecuente que quien finalmente se suba al automóvil sea un hombre, lo que contradice el propósito mismo de estas funciones. Marina lo explica así: “Aunque muchas mujeres piden el servicio, terminan viajando hombres o incluso piden a veces el servicio para primos, familiares, amigos” (Entrevista, 23 de diciembre de 2024). Leticia coincide: “A veces viaja uno con hombres porque el servicio lo pide ella, pero viaja el esposo o el hijo” (Entrevista, 26 de diciembre de 2024). Frente a estas situaciones, algunas conductoras optan por cancelar los viajes; otras, en cambio, aplican sus propios criterios para evaluar el riesgo, lo que expone su seguridad a decisiones individuales sin respaldo institucional. Silvia, por su parte, decidió desactivar la función al notar que Uber le asignaba viajes mixtos si se encontraba más cerca del usuario, a pesar de haber elegido la opción exclusiva para mujeres: “Pues la verdad no

tiene mucho sentido que yo lo elija porque... de todos modos te llega mixto” (Relato situacional, 9 de marzo de 2022).

A esta limitación técnica se suma una drástica reducción en la cantidad de viajes disponibles al activar estas funciones. Las conductoras que optan por restringir sus viajes para trasladar exclusivamente a usuarias experimentan una notable disminución en la frecuencia de solicitudes, lo que repercute de forma directa en sus ingresos. Maribel, por ejemplo, reconoce la existencia de esta opción en ambas plataformas, pero prefiere no utilizarla porque “limitarlo a solo usuarias mujeres, pues te reduce mucho el que te caiga un viaje” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024). Desde su experiencia como usuaria, tampoco le resulta una alternativa práctica, ya que los tiempos de espera son excesivos —de hasta una hora o más— debido a la escasez de conductoras disponibles. Esta situación genera un círculo vicioso: la baja oferta desincentiva el uso por parte de las usuarias, y la escasa demanda vuelve inviable económicamente la opción para las conductoras. Para quienes dependen completamente de esta actividad, especialmente aquellas que no cuentan con vehículo propio y deben cubrir una renta diaria, esta reducción en la cantidad de viajes representa una amenaza directa a su sustento. Pilar lo resume de forma clara: “Si me cae, qué bueno, ¿y si no? Ese es el problema [...] entonces no conviene, no” (Relato situacional, 1 de enero de 2022).

Otro factor que limita el uso de estas funciones por parte de las conductoras es el condicionamiento impuesto por las propias plataformas. América, la única conductora entrevistada que realiza viajes exclusivamente con mujeres, relató que, para poder activar la función de Uber Ellas, la aplicación le exigió primero completar diez viajes mixtos como requisito previo, lo que contradice el propósito de la función al obligar a las conductoras a exponerse a situaciones que justamente buscan evitar:

Cuando inicié, la primera vez, como en mi aplicación todavía no me abrían todas las opciones, entonces sí tuve dos, no, tres viajes con hombres. Ya después yo hablé a la plataforma y les dije “Oiga, pues yo creo que sí hay para opción de mujeres”. Me dijo “Sí, pero tienes que hacer diez viajes y ya te ponemos la opción”. “Ah, ok”. Entonces hice los diez viajes, ya sea hombre o mujer, y me dieron esa opción para pura mujer (Entrevista, 2 de enero de 2025).

Pilar, por su parte, señaló que en Uber no tenía habilitada la opción de realizar viajes exclusivamente con mujeres. Atribuyó esta limitación al sistema de niveles de la plataforma, ya que al encontrarse en el nivel azul —el más bajo— no sabía “para cuándo” podría acceder a dicha función. En el caso de DiDi, si bien la opción de Didi Mujer sí estaba disponible, su activación implicaba desconectarse de todas las demás solicitudes de viaje, lo cual impactaba negativamente en sus ingresos. Como resultado, en ninguna de las dos plataformas le era viable operar únicamente con usuarias mujeres. Así, estos condicionamientos contradicen el supuesto objetivo de proteger a las conductoras desde el inicio de su actividad y ponen en entredicho el compromiso real de estas empresas con la seguridad de las mujeres.

Finalmente, la precariedad económica y la fragmentación de los tiempos de trabajo entre las conductoras representan un obstáculo adicional para la viabilidad de estos programas. Keiter relata que decidió activar Didi Mujer después de haber sido asaltada, con la esperanza de trabajar en condiciones más seguras; sin embargo, sus ingresos se redujeron drásticamente. En una semana completa apenas logró reunir 800 pesos, una cifra muy por debajo de su promedio habitual, lo que la llevó a desactivar la función pocos días después. Desde su perspectiva, esta opción podría resultar funcional para mujeres que trabajan jornadas completas, ya que tendrían un mayor margen para acumular viajes y compensar la baja demanda. No obstante, para conductoras como ella, y muchas otras, que tienen horarios reducidos y variables, condicionados por otras responsabilidades, esta modalidad resulta inviable desde el punto de vista económico:

O sea, las conductoras que trabajan todo el día, creo que medio les funciona. Pero porque te digo, o sea, aquí tenemos, muchos, otro empleo y así. Entonces muchas [compañeras] decían “No, a mí no me funciona porque mis horarios son pocos y son variados, y ponerme exigente todavía, filtrarlos así, no”. Yo también les comenté lo mismo (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

En conjunto, estas experiencias dan cuenta de que el fracaso de Uber Ellas y Didi Mujer no puede entenderse únicamente como un error de diseño o una falla técnica. Más bien, deben leerse como el síntoma de una estructura laboral profundamente precarizada, que privilegia la rentabilidad por encima de la seguridad, y que impide la consolidación de redes de apoyo

sostenibles entre mujeres. Aunque existe una clara demanda por servicios entre mujeres, las condiciones impuestas por las plataformas —la lógica algorítmica, la hiperflexibilización y la ausencia de garantías mínimas— terminaron por desalentar su uso. Las conductoras se vieron obligadas a elegir entre seguridad y rentabilidad, y, en un contexto de inseguridad y precariedad, la segunda se volvió ineludible.

Así, la promesa de empoderamiento femenino promovida por las plataformas se diluyó en el terreno material del trabajo precarizado. Los programas exclusivos para mujeres, lejos de consolidarse como una solución frente a la violencia de género, revelaron los límites estructurales de las plataformas digitales para habilitar respuestas reales. En última instancia, su fracaso expone no solo la imposibilidad de articular cooperación social entre mujeres bajo estas condiciones, sino también la forma en que las plataformas capitalizan simbólicamente el discurso de género sin transformar las condiciones que hacen necesaria su existencia.

### **Solidaridad rota: conflictos estructurales entre mujeres en el trabajo de plataformas digitales**

En el imaginario contemporáneo, las relaciones entre mujeres tienden a asociarse con la idea de sororidad, empatía y apoyo mutuo. Esta expectativa se vuelve aún más significativa en contextos de vulnerabilidad compartida, como el trabajo en plataformas digitales de transporte, donde tanto conductoras como usuarias están expuestas a diversas formas de violencia de género. Sin embargo, los testimonios recogidos en este estudio muestran que las condiciones impuestas por la lógica neoliberal —evaluación constante, jerarquía algorítmica, fragmentación de los vínculos laborales— tienden a erosionar estas posibilidades, generando tensiones afectivas y formas de violencia simbólica entre mujeres. Lejos de constituir un terreno fértil para la cooperación, el trabajo en plataformas digitales de transporte ha producido, en muchos casos, una experiencia cotidiana marcada por el recelo, el juicio y la desconfianza mutua.

Uno de los patrones más recurrentes en los relatos es la percepción compartida por muchas conductoras de las calificaciones más negativas provienen, paradójicamente, de otras

mujeres. Martha, por ejemplo, expresó su molestia al notar que sus peores evaluaciones eran hechas por usuarias: “las mujeres son las que peor califican a las mujeres, pero qué tal a los hombres” (Relato situacional, 13 de agosto de 2024). Este juicio es compartido por Andrea, para quien “es muy raro congeniar con una mujer”:

La verdad es que las mujeres a veces se ponen medio, no sé, como que, como que entre nosotras siempre hay una cosa que a veces no hacemos clic. Y son más exigentes a veces. Como que no empatizan con uno, no sé. Los hombres a veces son más como comprensivos. No entiendo por qué. O sea, es algo que yo tampoco me explico. Y rara vez... Luego las mujeres siento que son como que las que más me califican mal (Entrevista, 14 de diciembre de 2024).

Maribel, por su parte, tiene una perspectiva similar:

Porque te digo que las mujeres son más exigentes. Sí, las mujeres quieren todo rápido, se estresan mucho y son las que peor te tratan. Una mujer rara vez te da las gracias. Una mujer rara vez te da propina. Y los hombres, si no van en el sentido acosador, te tratan muy bien y son muy amables y todo tranquilo. Pocas veces vas a tener un problema con un hombre. Un hombre, y más yo creo que tratándose de una mujer, no se va a poner como al tú por tú o a reclamarte algo (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

En estos casos, las percepciones construidas en torno al comportamiento de los usuarios han derivado en una preferencia explícita por trabajar con varones. No obstante, Marina introduce un matiz relevante al señalar que esta preferencia se modifica según el contexto temporal, pues, durante la noche, opta por trasladar a mujeres ya que así se siente más segura:

[Los hombres] Vienen más en su rollo, son más, este, tranquilos. Lo que te comentaba, ¿no? Las mujeres son más temperamentales, más explosivas. Si vienen enojadas, como que se desquitan más rápido contigo, cosas así, ¿no? En el día me gusta más llevar a los hombres. En el día. En el día, porque en la noche, lamentablemente, los hombres que se suben es porque o te van a asaltar o porque se van a propasar o alguna situación así. Pero en el día me gustan más los hombres porque son más tranquilos, a lo que van, muchos se meten a su teléfono, algunos otros a sus pláticas. Los que te llegan a hacer conversación,

son conversaciones muy tranquilas y ya. Y una mujer, cuando está enojada, desde el momento que está enojada se sube al carro, te avienta la puerta, este, avienta sus cosas y te empieza a decir “¡Apúrate señorita!”. Este, son más, más expresivas, más temperamentales y te ponen como que más tenso más rápidamente (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Estas narrativas, aunque comprensibles desde el punto de vista de la experiencia individual de las conductoras, reproducen y refuerzan un imaginario de género profundamente problemático. En este imaginario, lo masculino es percibido como más estable, racional o tolerante durante el día, cualidades que se asocian con una supuesta mayor previsibilidad en la interacción laboral. Sin embargo, esta misma masculinidad se torna amenazante en los horarios nocturnos, cuando las mujeres conductoras identifican mayores riesgos de violencia o acoso por parte de usuarios varones. Por su parte, lo femenino aparece vinculado a la emocionalidad excesiva, la susceptibilidad y la conflictividad, lo cual puede traducirse en experiencias de incomodidad o desgaste emocional para las conductoras. No obstante, durante la noche, las usuarias mujeres son preferidas por considerarse menos peligrosas en términos físicos, lo que produce una reconfiguración parcial de estas representaciones.

Este doble estándar revela cómo operan simultáneamente estereotipos de género opuestos y complementarios, que atribuyen a hombres y mujeres características fijas según el contexto, reforzando nociones binarias y esencialistas. Además, muestra cómo las experiencias de riesgo y la percepción de seguridad en el trabajo de plataformas están mediadas por marcos culturales que otorgan legitimidad a ciertos cuerpos y comportamientos, mientras patologizan o desvalorizan otros. Así, las estrategias de selección o preferencia no solo responden a condiciones materiales de inseguridad, sino que también se articulan con construcciones simbólicas de género que tienden a reproducirse, lo que evidencia cómo los discursos y prácticas que refuerzan estereotipos de género pueden ser apropiados y reproducidos incluso por quienes se encuentran en posiciones subordinadas dentro del mismo orden social que los produce.

Asimismo, varios relatos evidencian que estas experiencias conflictivas no se limitan a un malestar operativo, sino que son percibidas como una traición a la expectativa de solidaridad entre mujeres. “Es increíble que otras mujeres sean quienes peor te traten o te califiquen

mal”, lamenta Ana María (Relato situacional, 24 de febrero de 2021). La ruptura de este vínculo esperado entre mujeres resulta especialmente dolorosa debido a la carga afectiva que conlleva: el maltrato no proviene del “otro”, sino de quienes deberían formar parte del “nosotras”. El testimonio de Carolina es particularmente revelador en este sentido por el tiempo que llevaba trabajando en plataformas. “Se supone que entre mujeres debes apoyarte”, afirma, aunque de inmediato reconoce que sus experiencias más difíciles como conductora han sido con otras mujeres: “Pero no me lo vas a creer, en estos seis años y medio, con quien tengo más fricción es con las mismas mujeres. [...] no te voy a decir que no haya hombres este... con sus cosas ¿no? Pero... Pero no, la mayor parte de roces, fricciones o problemas han sido con mujeres” (Relato situacional, 1 de julio de 2022).

Desde esta perspectiva, Maribel considera que esta hostilidad constituye “lo más triste de la sociedad” y extiende su reflexión al ámbito hospitalario, donde se desempeña como enfermera. Allí observa dinámicas similares entre compañeras que, en lugar de colaborar en el cuidado del paciente, tienden a hostigarse mutuamente por errores mínimos. A su juicio, esta falta de solidaridad reproduce formas absurdas de competencia entre mujeres que obstaculizan la posibilidad de construir alianzas:

Realmente no entiendo. La mentalidad de una mujer es muy compleja. En realidad me da miedo ser mujer jajajaja. Te soy honesta, lo he comparado en mi trabajo en el hospital. Somos enfermeras, somos profesionistas. Y en la mañana me estaban peleando un termómetro que no tenía una tapa amarilla y tenía una tapa azul. [...] Y así son todas las mujeres en todos los turnos, en todas las áreas. O sea, como mujeres somos feas para tratarnos entre mujeres. Cosa diferente a cuando llega una mujer y le recibe a un hombre es como “Ah, hola, ¿cómo estás? No sé qué. Besito. Ya te puedes ir”. Y es real. O sea, te lo juro, te lo firmo. Es real. Entonces, como mujeres tenemos ahí algo feo que no sé por qué pasa. Yo creo que no hay ninguna explicación. Pero sí somos muy pesadas. Entre mujeres, somos muy envidiosas. Digo yo creo que no es mi caso, pero pues sí me ha tocado ver a muchas, a muchas mujeres que son así. Y es muy triste porque debería ser al revés, ¿no? Como mujer y más siendo tan expuestas y tan vulnerables a la situación en la que vivimos hoy día, pues deberían como que cambiar esos patrones. Pero bueno, creo que va a ser muy difícil, muy difícil de erradicar. [...] Sí, es lo que más se da. La verdad es que, te digo, yo en todos los viajes, cuando son mujeres, incluso son más apáticas para platicarte. Son pocas las que te dicen “Oye, qué padre, qué padre que estés trabajando, oye que padre que seas mujer, o qué bueno que tú como mujer me estés llevando a mí”. Porque al final pues el riesgo es menos. O sea, deberían ir más cómodas, pienso yo, ¿no? Si yo como mujer solicito un viaje y me toca una mujer, yo

digo “Ay, pues ya, más tranquila”, ¿no? Por seguridad, porque también, o sea, así como yo me siento acosada, de pronto como usuaria, pues también si te toca un conductor hombre, también de repente se llegan a dar casos de acoso, ¿no? Entonces, este, pues debería ser como aprovechar esa oportunidad de que te está tocando una mujer y que vas a ir tranquila y segura. Pero no pasa jajaja. Tristemente no pasa (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Por otro lado, varios testimonios revelan que estas fricciones están atravesadas de forma significativa por marcadores sociales como la clase. Ana María, por ejemplo, asocia el maltrato recibido con las condiciones del lugar de residencia de sus usuarios: quienes viven en zonas que califica como “horribles” suelen ser también “groseros” (Relato situacional, 24 de febrero de 2021). De manera similar, Carolina atribuye las actitudes prepotentes de algunas usuarias a su posición social: “con la clase media-baja es con la que más tienes problemas”. A su juicio, mientras los usuarios de clase media-alta, aunque “fresas”, no suelen ser groseros, los de clase media-baja tienden a ser “ofensivos”, “gandallas” y a “quererse sentir otra cosa que no son” (Relato situacional, 1 de julio de 2022).<sup>47</sup> Amparo también vincula el maltrato recibido con la posición económica de las usuarias, pues al referirse a quienes peor la han tratado y calificado, y a quienes describe como “maleducadas” y “déspotas”, contrasta su comportamiento con el de “la gente que está económicamente bien”, a la que considera más amable, educada y respetuosa: “te pide por favor, te agradece” (Relato situacional, 15 de agosto de 2024). Esta percepción se repite en el relato de Martha, quien califica a las usuarias que la han tratado mal con términos como “sarrapastrosas” y “envidiosas” (Relato situacional, 13 de agosto de 2024), sugiriendo también una lectura clasista de estos conflictos.

Además de la clase social, la edad aparece como un factor relevante en los conflictos con las usuarias, según lo expresado por algunas conductoras. Tanto Carolina como Keiter coincidieron en que eran principalmente mujeres jóvenes las que adoptaban actitudes más

---

<sup>47</sup> De igual manera, un conductor de Uber comentó lo siguiente acerca de los usuarios que viven en colonias populares: “Bueno, y digo, no son todos así, pero... la mayoría de gente en esos lugares todavía como que... como que se creen o algo así ¿no? Así como... ¿cómo le explico? Pues sí como... muy mandones, muy acá... muy gandallas. Y luego te califican mal todavía jejeje. Y nomás por fregar pues. Así se me hace mucha gente de por ahí. Nomás por fregar jejeje. Digo, te digo, no son todos pero... pero una buena parte sí” (Relato situacional, 1 de septiembre de 2022). Estas opiniones confirman la preferencia de los conductores de Uber por usuarios de clase media-alta, y su rechazo hacia los usuarios de clases populares, que ya había sido identificada con anterioridad (Batalla, 2021).

prepotentes, sintiéndose con el derecho de “mangonear” y dar órdenes por el hecho de haber pagado un servicio. Keiter añadió que este tipo de comportamiento era más frecuente durante la noche, lo que sugiere que estos conflictos no solo se configuran en la intersección entre género y clase, sino que también se intensifican según coordenadas específicas de edad y temporalidad:

Cuando agarras viajes de señoritas o de chicas, no sé qué es lo que pasa, que llega un punto en que las chicas... no sé si somos más exigentes en el servicio, más pesadas, más groseras... Yo prefiero llevar señoras. Señoras y jóvenes o... hombres de cualquier edad. No tengo problema. Pero las chicas que son más jóvenes son como más pedantes, más groseras, más prepotentes. Sí son... sí son muy groseras las chicas. Y está mal, o sea, que yo te lo diga así. Porque a veces, digo, es un comentario hasta machista, ¿no? De decir “¿Por qué las mujeres somos así?”. O sea, según yo, no somos así. Pero hay muchas chicas que sí me ha tocado, las más jóvenes sobre todo, que sí son más prepotentes. [...] Cuando es de noche, cuando es de noche y salen del antro, sobre todo, es cuando se vuelven más... Sí, son más necias, son... Es que no sé, está mal decirlo de esta forma ¿no? Pero son de las chicas que ya les vas a hacer el servicio, ya se suben y... que si se pelearon con el novio, que si se pelearon con la amiga o que si quieren ir a otro punto. “Bueno, pues modificalo”, “¡Pero es que yo te estoy mandando!”, “¡Es que yo te estoy diciendo!”. Son más groseras. Se ponen más exigentes (Entrevista, 23 de diciembre de 2024).

Otras voces, sin embargo, matizan esta perspectiva. Sofía, quien trabajaba exclusivamente de noche, prefería “definitivamente” trasladar mujeres, ya que con ellas nunca tuvo problemas, y ellas mismas se sentían más tranquilas durante el viaje. En su caso, el acoso y la incomodidad provenían de los hombres: “te ven trabajar de noche y creen que buscas otra cosa” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024). América también expresó que se sentía más segura con mujeres, aunque reconocía que ellas también podían representar un riesgo, como le ocurrió a una conductora conocida suya que fue asaltada por una usuaria (Entrevista, diciembre de 2024). Leticia, por su parte, sostiene una visión más equilibrada, pues, para ella, la calidad del trato no depende del género, sino de la actitud individual de cada usuario (Entrevista, 26 de diciembre de 2024).

A pesar de estas opiniones que salen de la tendencia principal, se pudo observar que estas tensiones no se limitan a la percepción de las conductoras. En varios relatos de conductores

varones, se recuperan opiniones transmitidas por usuarias cercanas –madres, amigas, parejas– que también expresan incomodidad o desconfianza hacia las conductoras. En estos relatos, las usuarias califican a las conductoras como “groseras”, “majaderas” o “poco serviciales”, y se quejan de que no ayudan con el equipaje, no entran a los fraccionamientos aunque esté lloviendo o conducen distraídas. “Yo he escuchado más malos comentarios de mujeres que de hombres. O sea, mujeres contra mujeres”, asegura Joel (Relato situacional, 6 de marzo de 2022). Estas expresiones reflejan cómo también las usuarias proyectan sobre las conductoras una ética del cuidado y la atención que se espera de los roles tradicionalmente feminizados, y cuya ausencia puede ser sancionada simbólica y laboralmente. En este contexto, una sola experiencia negativa puede ser suficiente para que una usuaria decida no volver a viajar con mujeres, reforzando la desconfianza mutua y debilitando las posibilidades de cooperación.

En este contexto, la gestión algorítmica del trabajo en plataformas intensifica estas dinámicas al convertir cada interacción en una instancia de evaluación que condiciona el acceso a futuras oportunidades laborales. Cada viaje está sujeto a calificaciones, y una acumulación de evaluaciones negativas puede afectar la reputación de las conductoras, restringir su acceso a nuevos viajes o incluso derivar en su desactivación. Como advierte Julián, muchas mujeres han sido dadas de baja por “mala actitud” como resultado de reportes acumulados, en su mayoría por cuestiones subjetivas relacionadas con el trato. Dado que las conductoras representan una minoría y, en muchos casos, son recién incorporadas al servicio de transporte, el sistema de evaluación algorítmica las coloca en una posición especialmente vulnerable: cualquier equivocación, malentendido o desencuentro con las expectativas de los usuarios puede traducirse en una penalización que limite su continuidad en la plataforma:

Es que... las han tachado de mala actitud. [...] Lo que pasa es que... muchas p's no están acostumbradas a este trabajo... y p's ya con el sol, el calor, p's se enojan, y la mujer es más... eh... Muchas compañeras tuvieron muchos reportes de... de mala actitud. Y las daban de baja igual. [...] Sí, dicen que muy mala actitud. Luego, por decir, yo ahorita... porque puse... es que de repente también me empieza a pasar a mí... Yo puse el filtro para que... nada más me toquen... Como yo soy este... platino, bueno... me deja elegir luego ya pasajeros ¿no? Y yo me pongo que nada más de 4.5 para arriba. Para que no me toquen... luego pasajeros muy feos. Porque luego ya me ha tocado. Entonces este... luego las van bajando de

categoría, y ya les dan a ellas niveles muy bajos de... tres estrellas, cuatro estrellas. Si las van bajando de categoría, sí. Ya son clientes que p's no... no es que sean feos ¿no?, pero... p's mal educados o... conflictivos (Relato situacional, 5 de junio de 2022).

Así, lo que podrían parecer conflictos individuales o circunstanciales entre usuarias y conductoras constituye, en realidad, la expresión de un fenómeno estructural: la dificultad para construir vínculos de cooperación social entre mujeres en un entorno precarizado, fragmentado y regido por la lógica de la evaluación constante. La estructura jerárquica impuesta por las plataformas, basada en la satisfacción del cliente y en la asimetría inherente a la relación de servicio, genera interacciones marcadas por el juicio, el recelo y la desconfianza. Estas tensiones, por tanto, no deben entenderse como preferencias o fallas personales, sino como síntomas de un sistema que debilita activamente los lazos de solidaridad entre mujeres. El trabajo en plataformas de transporte no solo precariza sus condiciones materiales, sino también sus vínculos afectivos. En este sentido, el fracaso de muchos intentos de cooperación no responde a una supuesta imposibilidad esencial, sino a la forma en que el trabajo digital intensifica, reorganiza y capitaliza las divisiones ya existentes.

### **Mujeres en grupos de apoyo mutuo**

En respuesta a la inseguridad y la falta de respaldo institucional, han surgido diversas formas de apoyo mutuo entre personas que trabajan en plataformas digitales. Este apartado analiza cómo se insertan las mujeres en estas redes, y qué obstáculos enfrentan en su participación. Para ello, se distinguen dos formas principales de organización: los grupos mixtos, en los que predomina la presencia masculina y donde las conductoras suelen ocupar roles subordinados, y los grupos exclusivos para mujeres, que intentan construir espacios autónomos pero enfrentan múltiples dificultades para consolidarse. A partir de la evidencia etnográfica, se exploran las tensiones, posibilidades y límites de estas configuraciones de cooperación.

### ***Grupos mixtos: protección bajo la hegemonía masculina***

En un contexto marcado por la inseguridad y la desprotección institucional, los grupos mixtos de apoyo mutuo entre conductores de plataformas digitales han emergido como respuestas autogestionadas para vigilar, monitorear y asistir en situaciones de riesgo. Organizados a través de aplicaciones como WhatsApp, Zello, Telegram o Life360, estos espacios buscan suplir la ausencia de canales de comunicación institucional y contrarrestar la fragmentación algorítmica del trabajo en plataformas. No obstante, como muestran los testimonios recogidos en este estudio, estas formas de organización colectiva no son neutras desde el punto de vista de género: su configuración y funcionamiento reproducen relaciones jerárquicas que limitan la posibilidad de una cooperación realmente horizontal.

Aunque muchas conductoras afirman sentirse más seguras dentro de estos grupos, sus experiencias revelan una participación generalmente periférica, pasiva o subordinada. Martha, Pilar, Marina o Maribel agradecen el respaldo de sus compañeros varones, pero rara vez participan activamente en la dinámica de monitoreo, rescate o vigilancia. Esta asimetría no solo obedece a la sobrerrepresentación masculina en estos espacios, sino también a la manera en que el género organiza simbólicamente los roles de cuidado y protección. La frase de Martha —“nos cuidan más de lo que yo cuido”— condensa esta lógica: aunque se presenta como cuidado horizontal, lo que subyace es un ejercicio de tutela masculina que reafirma jerarquías y reproduce la idea de que la seguridad de las mujeres debe ser garantizada por otros, y no ejercida autónomamente.

Este cuidado diferencial se acentúa cuando las conductoras trabajan de madrugada y sus usuarios son hombres. Como lo relata Pilar, la vigilancia de sus compañeros se intensifica en estos casos —“tonces ya si es hombre, p’s más andan checando por dónde estoy”—, lo que sugiere que la presencia masculina en el asiento trasero se convierte en un disparador de sospecha y sobreprotección. La vigilancia funciona así no solo como estrategia de prevención del delito, sino también como forma de control simbólico sobre el cuerpo femenino y sus desplazamientos. Desde una perspectiva feminista, puede entenderse este patrón como una forma de dominación benevolente, pues los varones asumen el rol de protectores,

reafirmando con ello su autoridad en un entorno que simula ser colaborativo, pero que refuerza las divisiones estructurales de género.

Esto se puede observar también en el relato de Maribel, quien lejos de sentirse acosada o violentada por sus compañeros, se ha sentido especialmente protegida por ellos:

Este, la verdad es que, lo que te comentaba ¿no?, yo en este tipo de grupos, al menos en los que yo estoy, pues sí me ha tocado la fortuna de que son personas que a pesar de ser hombres, a pesar de ser mayores, a pesar de todo, tienen como esta encomienda de proteger a las mujeres. Entonces no te preocupas por el tema de... el acoso ni nada de eso, y al contrario, son como... se cuidan entre todos, pero en especial a las mujeres, pues las cuidan mucho más. Porque... si de pronto no contesto, si de pronto mi ubicación no se mueve, luego luego empiezan a llamar, te empiezan a buscar “¿Dónde estás? ¿Vas bien? ¿Tu viaje cómo va?”. Este, incluso el otro día yo estaba trabajando solita a las dos de la mañana, y tres personas que ya estaban durmiendo, que ya estaban descansando, despertaron y “¿Ah, sigues trabajando? ¿Cómo vas? ¿Cómo estás?”, cuando normalmente el... este cuidado se hace mientras estás conectado. Cuando te desconectas, pues ya no. Pero, como mujer, aunque ellos ya no estén trabajando, siguen muy pendientes de dónde estás, de cómo vas, de tus viajes (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Esta idea de la “encomienda” que tienen los hombres de proteger a las mujeres está presente también en el relato de Keiter –“Tratan a cuidarnos a nosotras como mujeres”, “ellos están al pendiente de nosotras”–, y algunos testimonios de conductores varones confirman esta lógica. Juan Pablo y José Luis afirman que las mujeres son monitoreadas con mayor frecuencia porque “no es lo mismo que un hombre” a la hora de defenderse. Así, lejos de cuestionar esta lógica, la naturalizan. Las conductoras, por su parte, internalizan esta división, asumiendo un rol de receptoras del cuidado más que de proveedoras del mismo. Maribel, por ejemplo, reconoce que se le dificulta participar activamente en las comunicaciones de estos grupos por seguridad y concentración, mientras que sus compañeros, en su mayoría hombres, están acostumbrados a interactuar con fluidez incluso mientras conducen. Agradece que le tengan paciencia, pero en su testimonio permanece intacta la jerarquía implícita entre quienes cuidan y quienes son cuidadas:

[...] y pues sí te andan como monitoreando todo el tiempo “¿Y dónde estás? ¿Qué haces? ¿Cómo vas?”. De pronto a mí se me complica porque... no sé, les digo, “Yo creo que como hombres tienen esa facilidad de contestar, escribir todo rápido”. Yo sí trato de estar como muy atenta a los viajes, al camino, a los usuarios y de pronto como estar muy pendiente del teléfono sí me cuesta. Yo no puedo ir como... yo veo que muchos van ahí en el teléfono y moviéndole y contestándole y yo no puedo. Y yo trato, y se los he dicho, “No esperen que yo durante mi recorrido del viaje les esté contestando”. Porque, una, es por seguridad de los que van conmigo, y por mi seguridad, porque yo no me siento tan hábil para estar contestando, manejando, checando y todo. Entonces este... Pero sí me han tenido mucha paciencia en esos grupos y dicen “Bueno, no pasa nada mientras avises que todo va bien” (Entrevista, 22 de diciembre de 2024).

Por otra parte, la desconfianza opera también como una barrera estructural para la participación femenina. El caso de Sofía, quien abandonó los grupos a los que pertenecía tras sospechar que sus propios compañeros podrían haber estado involucrados en el robo de sus llantas, ilustra cómo la solidaridad puede fracturarse en contextos marcados por la precariedad, donde el miedo, la necesidad y la desconfianza minan la posibilidad de cooperación sostenida. En este tipo de entornos, el rastreo tecnológico puede convertirse en una vulnerabilidad, la promesa de protección puede volverse ambigua, y los límites entre aliado y amenaza se difuminan: “Incluso por eso me salí de los grupos. Fíjate que muchas veces me dijeron, porque cuando sufrí lo del robo, creo que yo ya acababa de entrar a los grupos. Alguien me dijo ‘Salte de esos grupos. Salte de esos grupos porque estoy segura que hasta ellos te robaron’. ‘¿Crees?’. ‘Sí’, dice, ‘estoy segura. Te están viendo dónde estás parada’” (Entrevista, 11 de diciembre de 2024).

Algunas conductoras optan por esquemas de respaldo más individualizados. Andrea, por ejemplo, evita los monitoreos constantes durante su jornada de trabajo para no sentirse distraída o interrumpida y, en caso de emergencia, prefiere recurrir directamente a un círculo reducido de conductores “de confianza”. América delega completamente su seguridad en el monitoreo de su esposo, quien sí participa en grupos digitales de apoyo. Leticia, por su parte, se apoya en un grupo mixto y pequeño de amistades cercanas, incluido su esposo, al considerar que los grupos grandes suelen ser poco eficaces o incluso contraproducentes. Estos casos no expresan una falta de disposición a la cooperación, sino una búsqueda de formas de respaldo más confiables, emocionalmente sostenidas y menos invasivas. No

obstante, en los casos de América y Leticia, también evidencian la persistencia de “mediaciones patriarcales” en los mecanismos de protección, en tanto el resguardo sigue siendo asumido directamente por figuras masculinas cercanas.

Por estas razones, lo que en apariencia puede leerse como una red solidaria de apoyo mutuo se revela como un entramado de relaciones asimétricas donde el género condiciona la forma, la intensidad y la direccionalidad de los cuidados. Aunque los grupos mixtos representan un esfuerzo comunitario por mitigar los riesgos del trabajo en plataformas, su organización tiende a reforzar roles tradicionales de género. Las mujeres, minoritarias y menos activas en la dinámica comunicacional, son tratadas como sujetos vulnerables a proteger, más que como agentes plenas de una seguridad colectiva. Esta configuración desigual de la cooperación no impide su existencia, pero sí delimita sus alcances pues reproduce relaciones jerárquicas que dificultan la construcción de una cooperación social realmente equitativa entre mujeres y hombres.

### ***Grupos exclusivos para conductoras: autonomía frágil, posibilidades interrumpidas***

Frente a la jerarquización de los grupos mixtos y a la lógica protectora masculina que los atraviesa, han surgido en Puebla algunas iniciativas de agrupación exclusivamente femenina. Grupos como Uber Pink emergen como una respuesta directa a estas limitaciones intentando construir espacios de apoyo mutuo donde la seguridad no esté mediada por la tutela de los hombres. En principio, encarnan la posibilidad de la autonomía colectiva, la seguridad compartida entre pares y el ejercicio de agencia femenina en un entorno hostil. Sin embargo, la evidencia empírica muestra que estos grupos han sido escasos, frágiles, poco sostenidos en el tiempo y con baja eficacia operativa. Esta paradoja revela tanto el potencial como los límites de la autoorganización femenina en el trabajo de plataformas digitales.

Durante un viaje con Estela, esta conductora mostró en su celular que pertenecía a Uber Pink, un grupo de WhatsApp integrado solo por mujeres. El nombre de este grupo, que retomaba el color tradicionalmente asociado a lo femenino, remitía a intentos pasados como el Pink Taxi, y simbolizaba una forma de reapropiación identitaria (Diario de campo, 20 de octubre

de 2021). La experiencia más completa en torno a esta iniciativa fue ofrecida, posteriormente, por Keiter, quien formó parte del grupo desde 2017. Según relata, Uber Pink llegó a reunir hasta 30 conductoras en reuniones presenciales y ofrecer espacios formativos donde se compartían técnicas de trabajo, como cambiar llantas ponchadas, y estrategias de defensa personal. No obstante, el grupo comenzó a disolverse durante la pandemia, cuando muchas mujeres dejaron de trabajar al ya no poder pagar el alquiler de los vehículos. Asimismo, el desgaste del grupo fue paralelo a la salida de su fundadora, lo que dejó en evidencia su dependencia de una figura individual y la falta de condiciones estructurales para sostener un esfuerzo colectivo más amplio.

La fragilidad estructural de los grupos exclusivos para conductoras se manifiesta también en el testimonio de Sofía, quien recuerda haber pertenecido a un grupo cuyo nombre incluía la palabra “Rose” —una alusión directa al imaginario del color rosa—, y que, según su percepción, surgió como una respuesta al ambiente masculinizado de los grupos mixtos, caracterizado por el consumo de alcohol. No obstante, pronto decidió abandonarlo al advertir que funcionaba más como un espacio de charla informal que como una red operativa de seguridad y trabajo. A diferencia del grupo mixto, en el que sí recibía asistencia, monitoreo y notificaciones de viajes por fuera, en el grupo exclusivo de mujeres no se establecían protocolos de seguridad ni se compartían viajes fuera de las plataformas. Por lo tanto, su experiencia evidencia que, aunque existía la intención de crear una comunidad alternativa, esta no logró consolidarse en prácticas sostenidas ni efectivas.

Asimismo, muchas otras conductoras no han formado parte de este tipo de grupos, e incluso cuestionan su necesidad. Marina y Andrea, por ejemplo, no han oído hablar de ellos; Carla, aunque pertenece a un pequeño grupo exclusivo de mujeres, donde su participación es igualmente limitada y pasiva, encuentra en un grupo mixto formado principalmente por varones su principal fuente de acompañamiento y respaldo; mientras que Leticia prefiere mantenerse en un grupo reducido de personas conocidas, también mixto. En estos casos, la experiencia femenina se configura más desde la autonomía individual que desde la pertenencia a un colectivo efectivo de pares. Incluso aquellas que sí han participado, como Keiter, reconocen que en situaciones de emergencia, como cuando fue víctima de un asalto, la ayuda más eficaz provino de sus compañeros varones. Así, los grupos exclusivos de

mujeres se perfilan como espacios simbólicamente valiosos, pero percibidos como poco eficaces en la práctica.

No obstante, más allá de las limitaciones operativas, algunos testimonios revelan obstáculos más profundos para este tipo de grupos. Maribel y América reproducen discursos que desacreditan la posibilidad misma de construir redes entre mujeres, pues afirman, respectivamente, que “las mujeres no saben ser buenas compañeras” o que “son muy conflictivas”. Estas representaciones internalizadas constituyen formas de violencia simbólica que sabotean la posibilidad de una solidaridad femenina antes incluso de que pueda ensayarse. En lugar de imaginar colectividad, anticipan su fracaso. En el caso de América, esta desconfianza se alimenta de las opiniones de su esposo, quien, como conductor, le transmite una imagen negativa de sus compañeras. Esto se suma al hecho de que su propia protección depende de él y no de una red entre iguales, lo que evidencia una mediación patriarcal directa no solo en su forma de participar en esta actividad, sino también en su percepción de otras conductoras:

No tengo el gusto de conocerlas, pero mi esposo luego, pues sí ¿no?, cuando ha ido a Uber, a las oficinas, luego dice que llegan y que sí son un poco muy conflictivas. En el sentido de que luego la plataforma nos manda mensajes y a ellas no les parece, ¿no? Que a lo mejor sus ganancias, los mensajes que nos llegan de seguridad, los cuestionarios, y a ellas les molesta, ¿no?, que les lleguen los mensajes. [...] Ajá, dice mi esposo que llegan bien enojadas ¿no?, que no quieren que les estén mandando tanta información ¿no? Porque luego, sí, a veces vamos en servicio y nos llegan y nos llegan los mensajes ¿no? Entonces dice mi esposo que por eso luego, dice, ‘Llegan allá y empiezan a decir tanta cosa’, dice. Entonces por eso a mí no me gustaría ¿no?, estar en un grupo de Whats (Entrevista, 2 de enero de 2025).

A ello se suma una forma aún más concreta de control: la vigilancia conyugal. Maribel relata cómo muchas conductoras casadas son disuadidas o directamente impedidas por sus esposos de participar en grupos de conductores. La sospecha masculina ante la convivencia con otros hombres restringe la posibilidad de que estas mujeres se integren a redes de protección, limitando su capacidad de construir comunidad. Los casos de América y Leticia, ambas casadas y sujetas al monitoreo y auxilio directo de sus esposos, refuerzan esta lectura, pues ambas desestiman la utilidad de pertenecer a grupos de apoyo mutuo. De este modo, la lógica

de la pareja heterosexual interrumpe los vínculos potenciales entre conductoras y obstaculiza la formación de un colectivo femenino autónomo. Como resume Maribel: “seguimos siendo una sociedad fallida”, ya que, en su experiencia, el trabajo en plataformas no solo expone a las mujeres a la inseguridad y al machismo, sino también a una estructura que impide que se cuiden entre ellas, y que ella misma parece reproducir mediante formas de violencia simbólica.

Así, los grupos exclusivos para conductoras representan un deseo latente de autonomía, pero enfrentan múltiples límites estructurales, como la precariedad laboral, la fragmentación de los vínculos, la alta rotación del trabajo, la dependencia de liderazgos individuales, la desconfianza entre pares, la violencia simbólica interiorizada y la vigilancia patriarcal ejercida desde el ámbito doméstico. Estos obstáculos no hablan de una supuesta incapacidad femenina para cooperar, sino de un entramado complejo de condiciones que bloquean la posibilidad misma de lo común. Lo que está en juego no es solo la seguridad cotidiana, sino la capacidad de construir formas de organización afectiva y política entre mujeres en un entorno que individualiza, vigila y explota.

### **Aplicaciones exclusivas para mujeres: entre la necesidad y la inviabilidad**

Aunque plataformas como DiDi y Uber han introducido funciones que permiten a conductoras y repartidoras trabajar exclusivamente con mujeres, y aunque en México han surgido aplicaciones de transporte exclusivas para mujeres (AmorrAs, s.f.; Diego, 2020) como respuestas innovadoras frente a la violencia de género y las mediaciones patriarcales en este sector, los testimonios de estas trabajadoras digitales en Puebla revelan una marcada falta de conocimiento, interés o apropiación de estos servicios. Ninguna de las entrevistadas estaba al tanto de la existencia de tales aplicaciones, ni como proyectos en curso ni como propuestas concretas. A lo sumo, algunas mencionaron haber escuchado sobre servicios tradicionales como los “taxis rosas”, que, paradójicamente, en tiempos recientes eran conducidos por hombres. Esta ausencia de información y de apropiación no es un dato menor,

sino un indicio de la débil circulación social y de la limitada implementación práctica de este tipo de iniciativas en el contexto local.

Más allá del desconocimiento, algunas trabajadoras manifestaron escepticismo sobre su viabilidad. Maribel, por ejemplo, señaló que una aplicación exclusiva para mujeres sería poco funcional ante la baja cantidad de mujeres conductoras disponibles. Nayeli y Paulina, por su parte, apuntaron que este tipo de servicios de reparto enfrentaría una escasez estructural de oferta y demanda femenina, lo que volvería inviable su operación regular. “Siento que no habría mucho trabajo”, afirma Nayeli, reconociendo que la participación femenina sigue siendo marginal en este tipo de labores. En este sentido, aunque las propuestas de segmentar el mercado por género responden a una necesidad legítima de seguridad, enfrentan una barrera estructural fundamental, pues la escasa participación femenina en estos sectores dificulta que estas iniciativas puedan sostenerse o escalar de manera efectiva.

Otras entrevistadas no consideraban necesario un servicio exclusivo para mujeres, ya sea porque nunca habían tenido problemas con usuarios hombres (como Leticia), o porque valoraban la libertad de trabajar con todo tipo de clientela (como Nayeli). Aun cuando se reconocía la violencia de género como un problema estructural, las respuestas priorizaban la inseguridad generalizada como principal preocupación. Jennifer, por ejemplo, expresó el deseo de una aplicación más segura, no necesariamente para evitar el acoso, sino para evitar a los clientes que pudieran resultar prepotentes, peligrosos o abusivos. Para ella, el problema no radica exclusivamente en el género del cliente, sino en el contexto urbano más amplio, marcado por la inseguridad y la desconfianza.

Así, los testimonios recogidos muestran que la falta de interés y conocimiento sobre aplicaciones exclusivas para mujeres no se debe únicamente a la escasa difusión de estas iniciativas, sino que está imbricada en una estructura social más amplia que desalienta la organización colectiva y segmentada por género. Lejos de tratarse solo de un vacío informativo, esta ausencia revela cómo la precarización del trabajo, la violencia urbana y la fragmentación del tejido social erosionan las posibilidades de construir vínculos duraderos de solidaridad entre mujeres. En contextos marcados por la desconfianza, la competencia y el riesgo cotidiano, incluso las iniciativas orientadas a la cooperación entre mujeres se ven debilitadas por la fragmentación del trabajo en plataformas, la baja participación femenina y

la falta de identificación colectiva frente a las violencias estructurales. Más que consolidar una comunidad cohesionada, estas condiciones tienden a reforzar la atomización y a limitar los esfuerzos por construir alternativas sostenibles y seguras para las trabajadoras.

Más que un simple desconocimiento o desinterés, lo que reflejan estos testimonios es un entorno laboral que inhibe activamente la posibilidad de imaginar y sostener formas de organización diferenciadas entre mujeres. Esta imposibilidad no proviene solo de factores culturales o simbólicos, sino de condiciones materiales profundamente adversas. Los testimonios de las repartidoras, además, refuerzan esta perspectiva. Cristina y Paulina consideran que una aplicación exclusiva tendría poco impacto real, al no ofrecer diferencias sustantivas con las plataformas existentes –“no vería mucha diferencia [...] porque pues la dinámica sería la misma: ir a entregar, ir a recoger”; “siento que no es necesario”. Para ellas, el problema no radica en la ausencia de plataformas exclusivas, sino en las condiciones materiales profundamente adversas que enfrentan día a día: trabajar de noche, sin protección, en un entorno hostil. Por eso, en lugar de plantear soluciones estructurales, como la creación de servicios diferenciados, sugieren medidas paliativas dentro de las plataformas ya existentes, como priorizar a las trabajadoras en horarios de menor riesgo.

En síntesis, la idea de desarrollar aplicaciones exclusivas para mujeres en el ámbito del transporte y reparto digital responde a una necesidad legítima: la urgencia de enfrentar una violencia estructural persistente que atraviesa estos espacios de trabajo. Sin embargo, su viabilidad y sostenibilidad se ven restringidas por una serie de obstáculos profundos, como la baja participación femenina en estas plataformas, la escasa identificación colectiva entre trabajadoras y la fragmentación del lazo social en contextos marcados por la desconfianza y la precariedad. Estas limitaciones no son resultado de una falta de interés individual, sino expresión de una estructura que debilita tanto las condiciones materiales de existencia como los vínculos afectivos y políticos necesarios para construir comunidad. Por ello, la imposibilidad de consolidar servicios diferenciados o autogestionados entre mujeres debe entenderse no como un fracaso de voluntad, sino como síntoma de un diseño sistémico que impide, por su propia lógica, la formación de alternativas colectivas sostenibles.

En suma, la idea de aplicaciones exclusivas para mujeres en el ámbito del transporte y reparto digital aparece como una respuesta legítima pero insuficiente. Legítima porque parte de una necesidad sentida: la urgencia de protegerse frente a un entorno de violencia estructural; pero insuficiente porque se topa con barreras materiales (como la baja participación femenina), simbólicas (la falta de identificación entre mujeres), y estructurales (la descomposición del lazo social en el marco neoliberal). Así, la imposibilidad de consolidar servicios autogestionados o plataformas diferenciadas no se debe a la falta de voluntad individual, sino a un diseño sistémico que precariza tanto las condiciones laborales como los vínculos afectivos entre trabajadoras.

### **Cooperación en disputa, solidaridad condicionada**

El análisis desarrollado en este capítulo permite sostener que las iniciativas de cooperación entre mujeres en el trabajo de plataformas digitales no están determinadas ni por una solidaridad natural ni por una imposibilidad esencial. Por el contrario, su emergencia, desarrollo y posible fracaso están profundamente condicionados por estructuras materiales, simbólicas y técnicas que definen los márgenes de lo posible en contextos marcados por la precariedad, la violencia de género y la fragmentación social.

Los servicios exclusivos para mujeres, tanto institucionales como informales, surgieron como respuestas legítimas frente a un entorno estructuralmente inseguro. Sin embargo, la fragilidad de estos esfuerzos evidencia la falta de voluntad política y de compromiso real por parte de las plataformas digitales, así como la ausencia de condiciones materiales que permitan sostener alternativas de movilidad segura. Las iniciativas estatales, como los taxis rosas o Mujer Transportate Segura, fracasaron al delegar en los conductores varones la función protectora sin modificar las lógicas patriarcales del transporte. Las prácticas como el “Uber femenino”, por su parte, si bien revelan una necesidad urgente de seguridad entre pares, reproducen exclusiones, desigualdades y una precariedad relacional que impide su consolidación como estrategia colectiva.

Los programas Uber Ellas y Didi Mujer son ejemplo paradigmático del modo en que las plataformas capitalizan discursivamente el feminismo mientras mantienen inalteradas las condiciones de explotación. El fracaso de estas funciones no responde a fallas técnicas, sino a un conflicto estructural entre la lógica de rentabilidad algorítmica y los principios básicos de protección, equidad y justicia. Al exigir a las mujeres que elijan entre seguridad e ingresos, las plataformas trasladan su propia responsabilidad a las trabajadoras, desdibujando los límites entre empoderamiento y autoexplotación.

En este marco, los intentos de cooperación entre mujeres quedan atrapados en un terreno contradictorio: por un lado, emerge la necesidad de construir redes de apoyo autónomas y horizontales; por otro, esta posibilidad es sistemáticamente obstaculizada por discursos internalizados de competencia, desconfianza y vigilancia patriarcal. La violencia simbólica actúa como tecnología de dominación subjetiva, anticipando el fracaso de lo colectivo incluso antes de que pueda ensayarse. Las conductoras que participaron en grupos exclusivos revelan tanto el potencial de estas experiencias como su fragilidad operativa y simbólica, mientras que las que se insertan en grupos mixtos lo hacen desde posiciones subordinadas, tuteladas por lógicas de protección masculina.

La cooperación entre mujeres, lejos de ser una simple cuestión de voluntad individual, está determinada por múltiples factores estructurales: la inseguridad, la lógica de evaluación constante, las condiciones materiales de existencia, los estigmas internalizados y las mediaciones patriarcales. A pesar de ello, este capítulo también ha mostrado que existen fisuras, ensayos y espacios intersticiales donde se ejercen formas situadas de resistencia, solidaridad y cuidado. Estos esfuerzos, aunque frágiles, revelan la persistencia de una agencia que, incluso en los márgenes del trabajo digital, busca reconfigurar colectivamente las condiciones de vida. Por ello, las prácticas de cooperación entre mujeres deben ser leídas no solo en términos de su eficacia, sino como expresión de una lucha política más amplia por redefinir las condiciones del trabajo, la seguridad y la relación entre género y tecnología. En ese sentido, no estamos ante un simple diagnóstico de fracaso, sino ante un campo de disputa abierto, donde lo que está en juego es la posibilidad misma de construir comunidad en un mundo que se empeña en fragmentarla.

## **REPENSAR EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DESDE LA EXPERIENCIA SITUADA DE LAS MUJERES EN PUEBLA**

Esta tesis ha demostrado que el trabajo en plataformas digitales no solo refleja, sino que intensifica las formas contemporáneas de precarización laboral, exclusión urbana y fragmentación social propias del capitalismo en su fase digital. A través de un enfoque etnográfico, feminista y crítico, se ha analizado cómo esta modalidad laboral se articula con estructuras históricas de dominación, en particular la división sexual del trabajo, y cómo estas son reconfiguradas en contextos específicos como el de la ciudad de Puebla. Lejos de ofrecer una salida a la crisis del empleo, las plataformas han profundizado dicha crisis al convertir el trabajo flexible en una forma normalizada de explotación.

El primer capítulo situó este fenómeno en su anclaje territorial, mostrando cómo la expansión del trabajo digital en Puebla se entrelaza con un modelo urbano segregado y con una creciente crisis de seguridad. En este entorno, la proliferación del trabajo en plataformas no puede entenderse como una solución espontánea al desempleo, sino como resultado de una reconfiguración estructural del espacio urbano y del mercado de trabajo, en la que los cuerpos más vulnerables son empujados a desempeñar labores de alto riesgo sin ningún tipo de protección ni derechos. La figura del conductor o repartidor digital, lejos de ser un “emprendedor autónomo”, encarna una forma avanzada de desposesión y abandono institucional.

El segundo capítulo abordó las trayectorias vitales de mujeres repartidoras y conductoras, mostrando que su inserción en plataformas digitales no responde a decisiones libres ni a estrategias de empoderamiento individual, sino a procesos de exclusión estructural mediados por género, clase, edad y responsabilidades de cuidado. A partir de relatos situados, se evidenció cómo la promesa de flexibilidad opera como un mecanismo de disciplinamiento y autoexplotación. La entrada a este tipo de trabajos ocurre, en la mayoría de los casos, como una estrategia de supervivencia ante la imposibilidad de articular la vida con empleos tradicionales. Sin embargo, estas trayectorias también revelan formas singulares de agencia, reapropiación del espacio urbano y construcción de sentido, incluso en condiciones adversas.

El tercer capítulo profundizó en la reproducción de la división sexual del trabajo bajo el capitalismo digital. A través de la mediación algorítmica y la fragmentación operada por las plataformas, se actualizan desigualdades históricas bajo nuevas formas. Las mujeres que acceden a este tipo de trabajo enfrentan múltiples barreras: la sobrecarga de tareas reproductivas, la violencia en el espacio público, la escasa disponibilidad de medios técnicos y el control patriarcal ejercido desde el hogar. La supuesta neutralidad de las plataformas oculta un dispositivo que organiza el trabajo sobre la base de jerarquías profundamente generizadas. Así, lo que se presenta como una oportunidad individual es, en realidad, una intensificación de la subordinación estructural.

El cuarto capítulo problematizó las posibilidades de cooperación entre mujeres en un entorno marcado por la fragmentación y la competencia. A través del análisis de iniciativas como grupos de apoyo mutuo o servicios exclusivos para mujeres, se mostró que, si bien existen intentos por reapropiar el trabajo colectivo desde abajo, estos enfrentan obstáculos persistentes: la precariedad material, la vigilancia conyugal, el miedo a la violencia, los estigmas internalizados y la falta de infraestructuras solidarias. Las plataformas, como tecnologías de control social, no solo explotan la fuerza de trabajo, sino que desactivan las condiciones materiales y simbólicas para la conformación de vínculos colectivos. Sin embargo, estos espacios también permiten observar fisuras en el orden dominante, donde emergen formas incipientes de cuidado, politización y resistencia.

En conjunto, esta tesis sostiene que el trabajo en plataformas digitales es un dispositivo que cristaliza, de manera especialmente aguda, las tensiones del capitalismo contemporáneo: entre flexibilización y control, entre individualización y necesidad de cooperación, entre autonomía relativa y dependencia estructural. Las mujeres que ingresan a este tipo de trabajo lo hacen desde posiciones sociales profundamente marcadas por la desigualdad estructural – trayectorias laborales interrumpidas, exclusión del empleo formal, responsabilidades de cuidado que recaen casi exclusivamente sobre ellas, y una distribución desigual de recursos materiales y tecnológicos–, pero también como sujetas que negocian, resisten y reinventan los márgenes de su existencia.

Lejos de romantizar estas formas de agencia, se ha subrayado su carácter ambivalente. La precarización no solo empobrece materialmente a las trabajadoras, también erosiona sus

vínculos sociales y su tiempo vital. No obstante, en las grietas del sistema emergen prácticas que desafían su lógica: redes de apoyo informal, uso creativo de tecnologías, resignificación del trabajo y de los afectos. Estas experiencias permiten pensar el trabajo no solo como un espacio de explotación, sino también como un terreno en disputa, donde se ensayan alternativas precarias pero necesarias.

En definitiva, la precarización del trabajo en plataformas no es un fenómeno coyuntural ni un mal diseño institucional. Es una expresión de una lógica estructural que organiza la vida social en función de la valorización del capital. Esta tesis ha mostrado que, para comprender y transformar esta realidad, no basta con denunciar sus efectos. Es necesario interrogar su racionalidad de fondo, visibilizar sus formas encarnadas y, sobre todo, recuperar las voces y las estrategias de quienes resisten desde los márgenes. Allí donde el capital fragmenta, la vida insiste.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abal Medina, P., & Morales Muñoz, K. (2018). Un nuevo tipo de confrontación laboral frente a las empresas de plataforma. *Red Latinoamericana de Análisis del Trabajo y los Sindicatos (RELATS)*. <https://www.relatsargentina.com/documentos/RA.1-Plataforma/RELATS.A.en.Digital.AbalMedina.pdf>
- Abílio, L. C. (2018). Uberización: nuevas formas de control, organización y gestión del trabajo. En O. A. López Cortés & A. C. Cuevas Arias (Eds.), *Trabajo, derecho y subjetividad* (pp. 25-41). Universidad Libre.
- Abílio, L. C. (2020). Uberização: A era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, 34(98), 111-126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Aboitiz Cazalis, M. (2021). La cuarta revolución industrial, sus efectos en la brecha salarial de género y la necesidad de adaptación del ordenamiento jurídico español. En S. del Rey Guanter (Ed.), *El Estatuto de los Trabajadores. 40 años después* [Libro electrónico]. Ministerio de Trabajo y Economía Social.
- Ajunwa, I., & Greene, D. (2019). Platforms at work: Automated hiring platforms and other new intermediaries in the organization of work. En S. P. Vallas & A. Kovalainen (Eds.), *Work and labor in the digital age* (pp. 61-91). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0277-283320190000033003>
- Alba, C. (2022). La pandemia, detonador del trabajo en plataformas digitales. Realidad y aspiraciones de las personas repartidoras en la Ciudad de México. *Otros Diálogos*, 21. <https://otrosdialogos.colmex.mx/la-pandemia-detonador-del-trabajo-en-plataformas-digitales-realidad-y-aspiraciones-de-las-personas-repartidoras-en-la-ciudad-de-mexico>
- Alba, C., Bensusán, G., & Vega, G. (Ed.) (2021), *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales*. COLMEX.
- Alba, C., Bizberg, I. & Vega, G. (2021a). Perfil sociodemográfico. En C. Alba, G. Bensusán

- & G. Vega (Eds.), *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales* (pp. 11-25). COLMEX.
- Allegretti, G., Holz, S. & Rodrigues, N. (2021). At a crossroads: Uber and the ambiguities of the COVID-19 emergency in Lisbon. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 15(1), 85-106.
- Almanza, E. (2017, octubre 30). Así es como Puebla busca regular a Uber y Cabify. *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/aprueba-congreso-de-puebla-regulacion-para-ubery-cabify/>
- Altenried, M. (2022). *The digital factory: The human labor of automation*. The University of Chicago Press.
- Amayo, A. & Tenahua, A. (2022, noviembre 24). Incrementa hasta 25% violencia contra la mujer en Puebla. *Milenio*. <https://www.milenio.com/politica/comunidad/violencia-mujer-puebla-aumenta-25-ciento>
- Amorim, H. & Moda, F. (2020). Work by app: algorithmic management and working conditions of Uber drivers in Brazil. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(1), 101-118.
- AmorrAs. (s.f.). Publicaciones. *Facebook*. <https://www.facebook.com/amorrassomostodas/>
- Antunes, R. (2019). *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviços na era digital*. Boitempo.
- Aparicio, R. (2021). Las personas repartidoras en perspectiva comparada. El caso de Brasil. En C. Alba, G. Bensusán & G. Vega (Eds.), *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales* (pp. 118-142). COLMEX.
- Arcidiacono, D. L., Borghi, P. & Ciarini, A. (2019). Platform Work: From Digital Promises to Labor Challenges. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 611-628. <http://sibaese.unisalento.it/index.php/paco/article/view/21270/17973>

- Arellano, M. (2016, febrero 26). Femicidios en Puebla aumentan 208% entre 2013 y 2015. *Lado B*. <https://www.ladobe.com.mx/2016/02/femicidios-en-puebla-aumentan-208-entre-2013-y-2015/>
- Armano, E., Leonardi, D. & Murgia, A. (2023). Algorithmic management nelle piattaforme di food delivery. Tra neo-taylorismo digitale e soggettività messa a valore. En M. Pirone (Ed.), *Ultimo miglio. Lavoro di piattaforma e conflitti urbani* (pp. 97-129). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.
- Arreola, G., Castillo, R. A., & González, S. Y. (2020). *Precarización y organización laboral en América Latina*. Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS).
- Augé, M. (1987). *Travesía por los jardines de Luxemburgo*. Gedisa.
- Ávila, E. (2020, 16 de enero). Puebla, la ciudad con mayor percepción de inseguridad en México. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/estados/puebla-la-ciudad-con-mayorpercepcion-de-inseguridad-en-mexico>
- Ávila, E. (2022, 8 de septiembre). Puebla, entre los cuatro estados con aumento en incidencia delictiva. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/estados/puebla-entre-los-cuatro-estadoscon-aumento-en-incidencia-delictiva/>
- Ayala, A. (2017, 15 de diciembre). 2017, un año violento para Puebla. *Lado B*. <https://www.ladobe.com.mx/2017/12/2017-ano-violento-puebla/>
- Balmaceda, T., Pedace, K., Lawler, D., Pérez, D., & Zeller, M. (2021). *Pensar la tecnología digital con perspectiva de género*. Grupo GIFT.
- Barberio, M. y Camurri, V. (2020). L'amministrazione giudiziaria di Uber: un possibile cortocircuito tra il sistema giuslavoristico e le misure di prevenzione. *Giurisprudenza Penale*, 7(8), 1-20.
- Barzilay, A. (2019). Discrimination without discriminating? Learned gender inequality in the labor market and gig economy. *Journal of Law and Public Policy*, 28(3), 545-567.
- Barzilay, A. & Ben-David, A. (2017). Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy. *Seton Hall Law Review*, 47(2), 393-431.

- Batalla, O. (2021) La construcción social de imágenes urbanas entre conductores de Uber en Puebla, México. *Academia Journals - CONCYTEP*. 3(1). <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/60ba377af62e1d291185203d/1622816640142/1+-+Tesis+Batalla+Coeto+Olegario.pdf>
- Batalla, O. (2023a). Me reporto en línea: redes sociodigitales e inseguridad en el trabajo de plataformas de transporte en Puebla, México. *Vitam*, 7(1), 50-81. <https://revistavitam.mx/index.php/vitam/article/download/50/32/79>
- Batalla, O. (2023b). Viajes “por fuera” de las aplicaciones: mercado negro de transporte en Puebla. *Bajo el Volcán*, 5(9), 205-237. <https://www.apps.buap.mx/ojs3/index.php/bevol/article/view/2616/2084>
- Batalla, O. (2024). *Experiencias de mujeres en trabajos de plataformas digitales en Puebla y Bolonia. Apuntes de un estudio comparativo*. CONCYTEP.
- Bauman, Z. (1998). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Gedisa.
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2006). *Miedo líquido: La sociedad contemporánea y sus temores*. Paidós.
- Bellini, A., & Lucciarini, S. (2019). Not only riders: The uncertain boundaries of digital creative work as a frontier for emerging actors in interest representation. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 845-870. <https://doi.org/10.1285/i20356609v12i3p845>
- Belviso, L. (2018). Il caso Uber negli Stati Uniti e in Europa fra mercato, tecnologia e diritto. Obsolescenza regolatoria e ruolo delle Corti. *Rivista di Diritto dei Media*, 1(2018), 144-160.
- Bensusán, G. (2020). *Ocupaciones emergentes en la economía digital y su regulación en México*. Serie Macroeconomía del Desarrollo, No. 203. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Bensusán, G., Díaz, M. A. & Santos, H. (2021). El interés por la acción colectiva y las

- expectativas frente al gobierno. En C. Alba, G. Bensusán & G. Vega (Eds.), *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales* (pp.79-93). COLMEX.
- Benvegnù, C. & Kampouri, N. (2021). “Platformization” beyond the Point of Production: Reproductive Labor and Gender Roles in the Ride-Hailing and Food-Delivery Sectors. *The South Atlantic Quarterly*, 120(4), 733-747.
- Berardi, F. (2018). *Fenomenología del fin. Sensibilidad y mutación conectiva*. Caja Negra.
- Blanchard, O. & Hunt, A. (Eds.). (2023). *Perspectiva global sobre las mujeres, el trabajo y las plataformas digitales de trabajo*. Digital Future Society.
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y cultura*. Grijalbo.
- Bourdieu, P. (1998). *La miseria del mundo*. Akal.
- Bourdieu, P. (1999). *Meditaciones pascalianas*. Anagrama.
- Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Anagrama.
- Bratton, B. H. (2015). *The Stack. On Software and Sovereignty*. MIT Press.
- Brugière, F. (2021). Connecting the Levers of Platform Control: Outsourced Labor and Algorithmic Management: A Transurban Study of the Ride-Hailing Sector in Paris and Brussels. *The South Atlantic Quarterly*, 120(4), 809-822.
- Bueno, C. (2020). Trabajadores mexicanos incorporados a la economía de plataforma. En H. Palermo & M. Capogrossi (Dir.), *Tratado latinoamericano de Antropología del Trabajo* (pp. 299-332). CLACSO, CEIL, CONICET.
- Butler, J. (2002). *Cuerpos que importan: sobre los límites materiales y discursivos del “sexo”*. Paidós.
- Butler, J. (2006). *Vida precaria: El poder del duelo y la violencia*. Paidós.
- Butler, J. (2007). *El género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. Paidós.
- Calvo Gallego, F. J. (2017). UberPOP como servicio de la sociedad de la información o como

- empresa de transporte: su importancia para y desde el Derecho del Trabajo. En M. C. Rodríguez-Piñero & M. Hernández Bejarano (Dir.), *Economía colaborativa y trabajo en plataforma. Realidades y desafíos* (pp. 331-371). Editorial Bomarzo.
- Camacho, M. & Núñez, E. (2024, 21 de octubre). Hay 13 mil repartidores en Puebla; carecen de protección y a diario por lo menos uno se accidenta. *La Jornada de Oriente*. <https://www.lajornadadeorientemex.com.mx/puebla/hay-13-mil-repartidores-en-puebla-carecen-de-proteccion-y-a-diario-por-lo-menos-uno-se-accidenta-2/>
- Canessa, M. F. (2021). El mundo del trabajo en las plataformas digitales: una aproximación desde el derecho laboral. *Revista Laborem*, 24, 89-115.
- Cano, M. R., Espelt, R. & Morell, M. F. (2021). Flexibility and freedom for whom? Precarity, freedom and flexibility in on-demand food delivery. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 15(1), 46-68.
- Cant, C. (2019). *Riding for Deliveroo: Resistance in the new economy*. Polity Press.
- Carrera, J. (2021, noviembre 25). Impulsan viajes seguros para sector femenino con programa “Mujer Transportate Segura”. *Milenio*. <https://www.milenio.com/politica/comunidad/puebla-mujer-transportate-segura-viajes-seguros-usuarias>
- Carrillo Hernández, P. G. (2023). *Capitalismo de plataformas y precarización laboral: El caso de los “socios repartidores” de Uber Eats en Quito en el año 2020*. Tesis de Maestría. FLACSO Ecuador.
- Carrión, J., & Ticona, R. (2020). Las nuevas formas laborales en la economía del precariado. El caso de los repartidores a domicilio de las plataformas Rappi, Uber Eats y Glovo (Perú). *Pluriversidad*, 5, 79-101. <https://doi.org/10.31381/pluriversidad.v0i5.3208>
- Casilli, A. (2019). *En attendant les robots. Enquete sur le travail du clic*. Seuil.
- Casilli, A., & Posada, J. (2019). The Platformization of Labor and Society. *Critical Sociology*, 45(4–5), 599–612. <https://doi.org/10.1177/0309816819846788>
- Castel, R. (2003). *La metamorfosis de la cuestión social: Una crónica del salariado*. Paidós.

- Castel, R. (2004). *La inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?* Manantial.
- Castellano Díaz, J. (2022). ¿Hacia un sindicalismo feminista? Un análisis de la lucha de Las Kellys. *Papeles de Europa*, 35, e85100. <https://dx.doi.org/10.5209/pade.85100>
- Castells, M. (1989). *La ciudad informacional. Tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Alianza.
- Castells, M. (2011). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura I: La sociedad red*. Siglo XXI.
- Castillo Fernández, D. (Coord.). (2024). *El capitalismo digital después de la pandemia. Nuevo paradigma del trabajo global*. Siglo XXI.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Sage.
- Chávez Hernández, L. C. (2020). *¿A dónde vas? El trabajo del socio conductor en México y Puebla*. [Tesis de Maestría en Sociología]. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP).
- Chávez Hernández, L. C. (2023a). Precariedad y organización laboral de trabajadores de transporte de plataforma de la ciudad de Puebla. *Vitam*, 7(1), 82-108.
- Chávez, Hernández, L. C. (2023b). Repartidores de plataformas en la ciudad de Puebla: Precariedad laboral. *Bajo el Volcán*, 5(9), 239-264.
- Chicchi, F. & Marrone, M. (2023). I paradossi del lavoro di piattaforma. Dal lavoro digitale al salario prestazionale. En M. Pirone (Ed.), *Ultimo miglio. Lavoro di piattaforma e conflitti urbani* (pp.73-96). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.
- Chicchi, F., Marrone, M., & Casilli, A. (2022). Introduction: Digital labor and the crisis of the wage labor system. *Sociologia del lavoro*, 163, 51-69. <https://doi.org/10.3280/SL2022-163003oa>
- Cini, L., Maccarrone, V., & Tassinari, A. (2022). With or without U(nions)? Understanding

- the diversity of gig workers' organizing practices in Italy and the UK. *European Journal of Industrial Relations*, 28(3), 341–362. <https://doi.org/10.1177/09596801211052531>
- Collins, P. H. (1990). *Black feminist thought: Knowledge, consciousness, and the politics of empowerment*. Routledge.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, Núm. 24. Santiago.
- Contreras, I. (2024, 11 de marzo). Accidentes viales aumentan 12%, con casos fatales que estremecen a poblanos. *Publimetro*. <https://www.publimetro.com.mx/puebla/2024/03/12/repartidores-y-estudiantes-victimas-que-han-fallecido-por-accidentes-viales/>
- Cook, C., Diamond, R., Hall, J., List, J., & Oyer, P. (2020). The Gender Earnings Gap in the Gig Economy: Evidence from over a Million Rideshare Drivers. *The Review of Economic Studies*, 88(5), 2210–2238. <https://doi.org/10.1093/restud/rdaa081>
- Cortina, R. (2020). Lo laboral en las plataformas digitales: acechanzas y oportunidades. En K. Hidalgo & C. Salazar (Eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp.149-163). FES-ILDIS.
- Cózatl, C. (2019, 12 de julio). Uber y Cabify también sufren: han asaltado a 88 conductores en el año. *Diario Cambio*. <https://www.diariocambio.com.mx/2019/secciones/codigo-rojo/item/24166-uber-y-cabify-tambien-sufren-han-asaltado-a-88-conductores-en-el-ano>
- Crenshaw, K. (1989). Demarginalizing the intersection of race and sex: A Black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. *University of Chicago Legal Forum*, 1989(1), 139-167. <https://chicagounbound.uchicago.edu/uclf/vol1989/iss1/8>
- Dalla Costa, M., & James, S. (1972). *The power of women and the subversion of the*

- community*. Falling Wall Press.
- Daugareilh, I., Degryse, C., & Pochet, P. (Eds.). (2019). *The platform economy and social law: Key issues in comparative perspective*. European Trade Union Institute (ETUI).
- De Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano. I. Artes de hacer*. Universidad Iberoamericana, ITESO.
- De Francesco, D. (2017). *Sharing economy e barriere all'entrata: Il caso Taxi - Uber*. Tesis de Licenciatura en Economía Industrial. LUISS.
- De Stavola, F. (2022). *Al sur de la plataforma: Trabajo y capital en la app latinoamericana Rappi* [Tesis doctoral]. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Díaz-Santana, M. (2021). Participación femenina en plataformas digitales en América Latina: Una mirada desde la precarización. *Revista de Estudios Laborales*, 10(2), 112-130.
- DiDi (2020). DiDi Mujer: la opción que conecta conductoras con pasajeras. *DiDi Global*.  
[https://mexico.DiDiglobal.com/DiDi-mujer-la-opcion-que-conecta-conductoras-con-pasajeras/?utm\\_source=\(direct\)&utm\\_medium=\(none\)&utm\\_campaign=none](https://mexico.DiDiglobal.com/DiDi-mujer-la-opcion-que-conecta-conductoras-con-pasajeras/?utm_source=(direct)&utm_medium=(none)&utm_campaign=none)
- Diego, A. (2020). ¡Solo para mujeres! Este es el servicio de transporte exclusivo para el sector femenino en Puebla. *El Sol de Puebla*.  
<https://oem.com.mx/elsoldepuebla/finanzas/solo-para-mujeres-este-es-el-servicio-de-transporte-exclusivo-para-el-sector-femenino-en-puebla-woman-drive-uber-didi-taxi-19611007.app.json>
- Donini, A. y & Forlivesi, M. (2023). Quali diritti per i lavoratori delle piattaforme? En M. Pirone (Ed.), *Ultimo miglio. Lavoro di piattaforma e conflitti urbani* (pp. 130-146). Fondazione Giangiacomo Feltrinelli.
- Dorlin, E. (2009). *Sexo, género y sexualidades. Introducción a la teoría feminista*. Nueva Visión.
- Duffy, B. E. (2016). The romance of work: Gender and aspirational labour in the digital culture industries. *International Journal of Cultural Studies*, 19(4), 441–457.  
<https://doi.org/10.1177/1367877915572186>

- Dyer-Witheford, N. (1999). *Cyber-Marx: Cycles and circuits of struggle in high technology capitalism*. University of Illinois Press.
- Dyer-Witheford, N. (2015). *Cyber-proletariat: Global labour in the digital vortex*. Pluto Press.
- Easterling, K. (2016). *Extrastatecraft. The Power of Infrastructure Space*. Verso.
- Elder, G. H. (1994). Time, human agency, and social change: Perspectives on the life course. *Social Psychology Quarterly*, 57(1), 4-15. <https://doi.org/10.2307/2786971>
- El País (2009, octubre 7). Taxis rosa contra la inseguridad. *El País*.  
[https://elpais.com/internacional/2009/10/07/actualidad/1254866410\\_850215.html?e\\_vent\\_log=fa](https://elpais.com/internacional/2009/10/07/actualidad/1254866410_850215.html?e_vent_log=fa)
- El Sol de Puebla (2018, 12 de diciembre). Muere repartidor de Uber Eats atropellado por Ruta 41 en El Vergel. *El Sol de Puebla*.  
<https://www.elsoldepuebla.com.mx/policiaca/muere-repartidor-de-uber-eats-atropellado-por-ruta-41-en-el-vergel-2790807.html>
- Es Imagen (2018, 13 de diciembre). Chóferes de @UberEats\_mex y @RappiMexico se manifiestan para exigir que dichas empresas los aseguren tras accidentes y robos, esto, tras el fallecimiento de un compañero la semana pasada. *Twitter*.  
<https://twitter.com/EsImagen/status/1073329309496926209>
- Escobar, A. (1999). *El final del salvaje. Naturaleza, cultura y política en la antropología contemporánea*. CEREC, ICAN.
- Escobar, A. (2005). Bienvenidos a Cyberia. Notas para una antropología de la cibercultura. *Revista de Estudios Sociales*, (22), 15–35. Universidad de los Andes.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81502202>
- Escobedo, F. (2024, 24 de julio). Atropellan a repartidor de Rappi y muere sobre Periférico Ecológico. *E-Consulta*. <https://www.e-consulta.com/nota/2024-07-24/seguridad/atropellan-repartidor-de-rappi-y-muere-sobre-periferico-ecologico>
- Estrada, A. (2021, noviembre 30). Cada vez más conductoras se integran a DiDi Mujer;

ganan hasta 25 mil pesos al mes. *El Financiero*.  
<https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2021/11/30/cada-vez-mas-conductoras-se-integran-a-DiDi-mujer-ganan-hasta-25-mil-pesos-al-mes/>

Fagioli, A. (2021). To exploit and dispossess: The twofold logic of platform capitalism. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 15(1), 126-137.

Fagioli, A. (2022). El *general intellect* en bicicleta. Un análisis del trabajo de repartidores de plataformas de delivery de Buenos Aires, Argentina. *Razón Crítica*.  
<https://doi.org/10.21789/25007807.1750>

Federici, S. (2013). *Revolución en punto cero: Trabajo doméstico, reproducción y luchas feministas*. Traficantes de Sueños.

Federici, S. (2018). *El patriarcado del salario. Críticas feministas al marxismo*. Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Traficantes de Sueños.

Federici, S. (2020). *Calibán y la bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Traficantes de Sueños, Tinta Limón, Bajo Tierra, Pez en el árbol.

Federici, S. (2022). *Ir más allá de la piel: repensar, rehacer y reivindicar el cuerpo en el capitalismo contemporáneo*. Tinta Limón.

Ferrer Ramírez, S. (2021). Las plataformas y la nueva precariedad. *Política y Cultura*, 56, 87-104. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26772218004>

Florez, N. & Pacheco, E. (2021). La jornada de trabajo, los ingresos, los riesgos, la protección y la seguridad social. En C. Alba, G. Bensusán & G. Vega (Eds.), *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales* (pp.34-47). COLMEX.

Fortunati, L. (2019). *El arcano de la reproducción. Amas de casa, prostitutas, obreros y capital*. Traficantes de Sueños.

Fraser, N. (1990). Rethinking the public sphere: A contribution to the critique of actually existing democracy. *Social Text*, 25/26, 56–80. <http://www.jstor.org/stable/466240>

- Fraser, N. (2016). *Fortunes of Feminism: From State-Managed Capitalism to Neoliberal Crisis*. Verso.
- Fraser, N. (2017). "Crisis of Care? On the Social-Reproductive Contradictions of Contemporary Capitalism." En Bhattacharya, T. (Ed.), *Social Reproduction Theory: Remapping Class, Recentering Oppression* (pp. 21-36). Pluto Press.
- Fraser, N. (2020). *Los talleres ocultos del capital. Un mapa para la izquierda*. Traficantes de Sueños.
- Fuchs, C. (2014). *Digital labour and Karl Marx*. Routledge.
- Fumagalli, A. (2013). *Lavoro male comune: Economia politica e autonomia del lavoro nell'era del cognitariato*. Bruno Mondadori.
- Gago, V. (2019). *La potencia feminista. O el deseo de cambiarlo todo*. Traficantes de Sueños.
- Gago, V. (2015). *La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular*. Traficantes de Sueños.
- García Canclini, N. (2016). *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Penguin Random House.
- Gerber, C. (2022). Gender and precarity in platform work: Old inequalities in the new world of work. *New Technology, Work and Employment*, 37(2), 221-238. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12233>
- Gerber, C., & Krzywdzinski, M. (2019). Brave new digital work? New forms of performance control in crowdwork. En S. P. Vallas & A. Kovalainen (Eds.), *Work and labor in the digital age* (pp. 121-145). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0277-283320190000033005>
- Gore, M., Annachhatre, M., & Kandalgaonkar, M. D. (2024). Gig economy challenges through the lens of sustainable development goals (SDGs). *International Journal of Law, Humanities & Social Science*, 7(5), 112-130. Recuperado de <http://www.ijlrhss.com/paper/volume-7-issue-5/9-HSS-2734.pdf>
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: Impacts

of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>

Guadarrama, N. (2018, 14 de noviembre). Crece el desempleo en Puebla; en un año más de 8 mil personas perdieron su trabajo. *Periódico Central*. <https://www.periodicocentral.mx/2018/gobierno/item/25775-crece-el-desempleo-en-puebla-en-un-ano-mas-de-8-mil-personas-perdieron-su-trabajo>

Guber, R. (2005). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Paidós.

Gurbuz, G. (2021). *Participation of Women Ride-hailing Drivers in Los Angeles: Redefining A Gendered Occupation or Reproducing Gender Roles?* Tesis de Maestría en Planeación Urbana y Regional. University of California. <https://escholarship.org/uc/item/3q63q867>

Gutiérrez, P. (2018, octubre 25). Homicidios crecieron 22.57% y los robos en 10.66%, reporta el Sistema Nacional de Seguridad Pública. *La Jornada de Oriente*. [https://www.lajornadadeoriente.com.mx/puebla/homicidios-robos-snsp/?fbclid=IwAR0JD6VvPUA09bt8aI\\_3Mu\\_ABgTEqWaK4sTjt9WKEcL5v6igjB1QGdK-KpE](https://www.lajornadadeoriente.com.mx/puebla/homicidios-robos-snsp/?fbclid=IwAR0JD6VvPUA09bt8aI_3Mu_ABgTEqWaK4sTjt9WKEcL5v6igjB1QGdK-KpE)

Gutiérrez, P. (2019, septiembre 12). 23 años de prisión para el homicida de la estudiante Mariana Fuentes. *La Jornada de Oriente*. <https://www.lajornadadeoriente.com.mx/puebla/prisionhomicida-mariana-fuentes/>

Gutiérrez, R. (2018). La lucha de las mujeres contra todas las violencias en México: reunir fragmentos para hallar sentido. En V. Gago, R. Gutiérrez, S. Draper, M. Menéndez, M. Montanelli & S. Rolnik (Eds.), *8M Constelación feminista. ¿Cuál es tu huelga? ¿Cuál es tu lucha?* (pp. 25-48). Tinta Limón.

Hall, J. V., & Krueger, A. B. (2016). *An analysis of the labor market for Uber's driver-partners in the United States* (NBER Working Paper No. 22843). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w22843>

- Han, B.-C. (2010). *La sociedad del cansancio*. Herder.
- Haraway, D. J. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres. La reinención de la naturaleza*. Cátedra.
- Hardt, M. & Negri, A. (2011). *Commonwealth. El proyecto de una revolución del común*. Akal.
- Harvey, D. (1990). *La condición de la posmodernidad: Investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Amorrortu.
- Harvey, D. (2004). *El nuevo imperialismo*. Akal.
- Harvey, D. (2007). *A brief history of neoliberalism*. Oxford University Press.
- Harvey, D. (2008). El derecho a la ciudad. *New Left Review*, 53, 23–40.
- Heiland, H., & Schaupp, S. (2021). Breaking digital atomisation: Resistant cultures of solidarity in platform-based courier work. En P. V. Moore & J. Woodcock (Eds.), *Augmented exploitation: Artificial intelligence, automation and work* (pp. 138-147). Pluto Press.
- Heinz, W. R. (2003). From work trajectories to negotiated careers: The contingent work life course. In J. T. Mortimer & M. J. Shanahan (Eds.), *Handbook of the life course* (pp. 185-204). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-0-306-48247-2\\_9](https://doi.org/10.1007/978-0-306-48247-2_9)
- Herr, B. (2021). Delivering food on bikes: Between machinic subordination and autonomy in the algorithmic workplace. En P. V. Moore & J. Woodcock (Eds.), *Augmented exploitation: Artificial intelligence, automation and work* (pp. 41-49). Pluto Press.
- Herrera, F. (2024, 11 de marzo). Jesús Eduardo, repartidor de aplicación, murió atropellado en Puebla por un doctor que se dio a la fuga. *La Silla Rota*. <https://lasillarota.com/estados/2024/3/11/jesus-eduardo-repartidor-de-aplicacion-murio-atropellado-en-puebla-por-un-doctor-que-se-dio-la-fuga-473530.html>
- Herrera, N. (2011, mayo 17). Quieren exterminar a los taxis pink. *Intolerancia*. <https://intoleranciadiario.com/articulos/municipios/2011/05/17/73519-quieren-exterminar-a-los-taxis-pink.html>
- Hidalgo, K. (2020a). Habitando las economías de plataforma. El ser mujer repartidora en

- Uber Eats y Glovo en Quito. *Akademia*, 3(1), 329-372.
- Hidalgo, K. (2020b). Maternidades dentro de las economías de plataforma. Tejiendo resistencias con mujeres migrantes repartidoras de Rappi y Glovo en Ecuador. En A. Santillana, K. Vizuete, P. Serrano & N. Fernández (Comps.), *Economía para cambiarlo todo. Feminismos, trabajo y vida digna* (pp. 142-155). FES-ILDIS, PUCE.
- Hidalgo, K., & Salazar, C. (Eds.). (2020a). *Precarización laboral en plataformas digitales: Una lectura desde América Latina*. Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador (FES-ILDIS).
- Hidalgo, K., & Salazar, C. (2020b). A modo de introducción. En K. Hidalgo Cordero & C. Salazar Daza (Eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp. 13-21). Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador.
- Hidalgo, K., & Valencia, B. (2019). *Entre la precarización y el alivio cotidiano: Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito*. Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador (FES-ILDIS).
- Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Technology in Society*, 58, 101-139. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.11.001>
- Howcroft, D., Dundon, T., & Inversi, C. (2021). Fragmented demands: Platform and gig-working in the UK. En M. O'Sullivan, J. Lavelle, J. McMahon, L. Ryan, C. Murphy, T. Turner & P. Gunnigle (Eds.), *Zero hours and on-call work in Anglo-Saxon countries* (pp. 215-232). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-13-6613-0\\_11](https://doi.org/10.1007/978-981-13-6613-0_11)
- Hualde, A. (2019). *El trabajo y el empleo en la era digital: ¿Una nueva ola de precarización?* QUIT Working Paper Series, N° 24. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/211213>
- Huws, U. (2003). *The making of a cybertariat: Virtual work in a real world*. Monthly Review Press.
- Huws, U. (2014). *Labor in the global digital economy: The cybertariat comes of age*. Monthly Review Press.
- Huws, U. (2016). Logged labour: A new paradigm of work organisation? *Work Organisation*,

- Labour & Globalisation*, 10(1), 7-26.
- Huws, U. (2019). *Labour in Contemporary Capitalism: What Next?* Palgrave Macmillan.
- Índigo Staff (2021, enero 20). Conductoras de Uber ya pueden viajar exclusivamente con mujeres en todo México. *Reporte Índigo*. <https://www.reporteindigo.com/indigonomics/conductoras-de-uber-ya-pueden-viajar-exclusivamente-con-mujeres-en-todo-mexico/>
- Into the Black Box. (2021). Platform battlefield: Digital infrastructures in capitalism 4.0. *The South Atlantic Quarterly*, 120(4), 689–702.
- Jaffe, S. (2021). *Work Won't Love You Back: How Devotion to Our Jobs Keeps Us Exploited, Exhausted, and Alone*. Bold Type Books.
- Jappe, A. (2019). *La sociedad autófaga. Capitalismo, desmesura y autodestrucción*. Pepitas de calabaza.
- Jaramillo-Molina, M. E. (2020). Precariedad y riesgo: Diagnóstico sobre las condiciones laborales de los repartidores de apps en México. En K. Hidalgo & C. Salazar (Eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp. 135-147). FES-ILDIS.
- Jiménez, A. & Rendueles, C. (2020). Capitalismo digital: fragilidad social, explotación y solucionismo tecnológico. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 17(2), 95-101.
- Johnston, H., & Land-Kazlauskas, C. (2018). Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy. *International Labour Organization*. [https://www.academia.edu/download/56209110/wcms\\_624286.pdf](https://www.academia.edu/download/56209110/wcms_624286.pdf)
- Juárez, V. (2016, noviembre 24). Proponen transporte exclusivo para mujeres en Puebla. *El Sol de Puebla*. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/proponen-transporte-exclusivo-para-mujeres-en-puebla-837316.html>
- Kampouri, E. (2022). Gendering platform research. *Work Organisation, Labour &*

*Globalisation*, 16(1), 14-33. <https://www.scienceopen.com/hosted-document?doi=10.13169/workorgalaboglob.16.1.0014>

Kaur, N. (2024). Employment opportunities and work trends post-pandemic. En *The New Normal and Its Impact on Society* (pp. 45-62). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-97-0527-6\\_3](https://doi.org/10.1007/978-981-97-0527-6_3)

Kenney, M., & Zysman, J. (2019). Work and value creation in the platform economy. En S. P. Vallas & A. Kovalainen (Eds.), *Work and labor in the digital age* (pp. 13-41). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S0277-283320190000033001>

Krzywdzinski, M. & Gerber, C. (2020). *Varieties of platform work. Platforms and social inequality in Germany and the United States*. Weizenbaum Series #7. Working Paper. Weizenbaum Institute for the Networked Society, The German Internet Institute. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/68071>

Kwan, H. (2022). Gendered precarious employment in China's gig economy: Exploring women gig drivers' intersectional vulnerabilities and resistances. *Gender & Development*, 30(3), 459-477. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2118464>

Lazzarato, M. (1996). Immaterial labour. In P. Virno & M. Hardt (Eds.), *Radical thought in Italy: A potential politics* (pp. 133-147). University of Minnesota Press.

Lazzarato, M. (2013). *La fábrica del hombre endeudado: Ensayo sobre la condición neoliberal*. Amorrortu.

Lefebvre, H. (1976). *Espacio y política. El derecho a la ciudad, II*. Península.

Lefebvre, H. (2013). *La producción del espacio*. Capitán Swing.

Linares, E. (2024, diciembre 11). Amalucan, Balcones y Loma Linda, zonas de riesgo para repartidores. *E-Consulta*. <https://www.e-consulta.com/nota/2024-12-11/seguridad/amalucan-balcones-y-loma-linda-zonas-de-riesgo-para-repartidores>

Liu, J., Pei, S., & Zhang, X. (2023). Online food delivery platforms and female labor force participation. *Information Systems Research*, 34(1), 15-38. <https://doi.org/10.1287/isre.2021.0182>

- López, J. (2024, julio 2). Puebla, segundo lugar nacional con mayor impunidad en desaparición de mujeres. *Urbano*. <https://www.urbanopuebla.com.mx/sociedad/puebla-segundo-lugar-nacional-con-mayor-impunidad-en-desaparicion-de-mujeres/>
- López, V. (2024, septiembre 11). En Puebla, seis de cada 10 jóvenes están desempleados. *Milenio*. <https://www.milenio.com/politica/comunidad/en-puebla-seis-de-cada-10-jovenes-estan-desempleados-en-2024>
- Lorey, I. (2016). *Estado de inseguridad. Gobernar la precariedad*. Traficantes de Sueños.
- Löschnigg, G. (2019). Austria. En I. Daugareilh, C. Degryse, & P. Pochet (Eds.), *The platform economy and social law: Key issues in comparative perspective* (pp. 37-43). European Trade Union Institute.
- Makame, A. (2024). Labor market reforms and youth unemployment. *International Journal of Economic Policy*, 4(2), 1-13. <https://ideas.repec.org/a/bhx/ijecop/v4y2024i2p1-13id1762.html>
- Manríquez, M. (2019). Work-games in the gig-economy: A case study of Uber drivers in the city of Monterrey, Mexico. En S. P. Vallas & A. Kovalainen (Eds.), *Work and labor in the digital age* (pp. 181-205). Emerald. <https://doi.org/10.1108/S0277-283320190000033007>
- Marrone, M., & Finotto, V. (2019). Challenging Goliath: Informal unionism and digital platforms in the food delivery sector. The case of Riders Union Bologna. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 691-716. <https://doi.org/10.1285/i20356609v12i3p691>
- Marrone, M. & Peterlongo, G. (2020). Where platforms meet infrastructures: digital platforms, urban resistance and the ambivalence of the city in the Italian case of Bologna. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(1), 119-135.
- Martín, A. (2008). *Antropología del género. Culturas, mitos y estereotipos sexuales*. Cátedra, Universitat de Valencia.
- Martínez, B. (2017, diciembre 26). Femicidio de Mara detonó el año negro de Cabify

- y Uber en Puebla. *Diario Cambio*.  
<https://www.diariocambio.com.mx/2017/secciones/codigo-rojo/item/29386-feminicidio-de-mara-detono-el-ano-negro-de-cabify-y-uber-en-puebla>
- Martínez, R. (2025, febrero 12). Puebla ocupó el primer lugar en robo a transporte de carga en 2024. *Infobae*. <https://www.infobae.com/mexico/2025/02/12/puebla-ocupo-el-primer-lugar-en-robo-a-transporte-de-carga-en-2024/>
- Marx, K. (2022). *El Capital. Crítica de la economía política. Libro I, Tomo II*. Akal.
- Massey, D. (2005). *For space*. SAGE Publications.
- Méndez, P. (2021, septiembre 6). Desde 2018 ocurre cada semana un feminicidio en Puebla. *La Jornada de Oriente*.  
<https://www.lajornadadeoriente.com.mx/puebla/desde-2018-ocurre-cada-semana-un-feminicidio-en-puebla/>
- Mezzadra, S. & Neilson, B. (2017). *La frontera como método. O la multiplicación del trabajo*. Traficantes de Sueños.
- Mezzadra, S. & Neilson, B. (2024). Operations of Platforms. A Global Process in a Multipolar World. En S. Mezzadra *et al.* (Eds.), *Capitalism in the Platform Age* (pp. 15-31). Springer.
- Micha, A., Pereyra, F., & Pellegrini, M. (2024). Sesgos de género en la gestión algorítmica: El caso de las plataformas de reparto y transporte de pasajeros en Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, (18), 1-25.  
<https://id.caicyt.gov.ar/ark:/s25912755/frsnk18kn>
- Mies, M. (2014). Housewifisation – Globalisation – Subsistence-Perspective. En M. van der Linden & K. H. Roth (Eds.), *Beyond Marx. Theorising the Global Labour Relations of the Twenty-First Century* (pp. 209-238). Brill.
- Míguez, P., & Filipetto, S. (2021). Trabajo y plataformas. Emergencia, auge y consolidación de su dinámica en la crisis del COVID-19. En O. Battistini & R. Carmona (Coords.), *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia* (pp. 23-40). Universidad Nacional de General Sarmiento.

- Míguez, P., & Filipetto, S. (2024). Plataformas y trabajo en el capitalismo contemporáneo. *Tlatelolco: Democracia Democratizante y Cambio Social, (Dossier: Rasgos y tendencias del capitalismo contemporáneo)*, 156-175. UNAM.
- Milkman, R., Elliott-Negri, L., Griesbach, K., & Reich, A. (2021). Gender, Class, and the Gig Economy: The Case of Platform-Based Food Delivery. *Critical Sociology*, 47(3), 357-372.
- Montgomery, T., & Baglioni, S. (2021). Defining the gig economy: Platform capitalism and the reinvention of precarious work. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 41(9/10), 1085-1100. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-08-2020-0400>
- Mora, J. (2019). ¿Economía colaborativa o mercantilización aumentada? Un análisis de las plataformas electrónicas de trabajo desde la filosofía de Gerald A. Cohen. *Oximora. Revista Internacional de Ética y Política*, 14, 41-60. <https://doi.org/10.1344/oxi.2019.i14.26508>
- Morales Muñoz, K., & Abal Medina, P. M. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680>
- Moreno, C. (2024, 14 de junio). De 2019 a 2024 fueron asaltados 232 choferes de Uber y DiDi en Puebla. *E-Consulta*. <https://www.e-consulta.com/nota/2024-06-14/seguridad/de-2019-2024-fueron-asaltados-232-choferes-de-uber-y-didi-en-puebla>
- Morini, C. (2014). *Por amor o a la fuerza. Feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo*. Traficantes de Sueños.
- Morton, J. L. (2021). *Las plataformas digitales de trabajo en la Ciudad de México: Uber, DiDi, la economía gig y nuevas formas de socialización*. Tesis de Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades. UAM-Cuajimalpa.
- Movimiento Nacional Transportista Puebla. (2022, marzo 7). ¡Que no te sorprendan!

Identifica las unidades de Mujer Transpórtate Segura. *Facebook*.  
<https://www.facebook.com/photo?fbid=358197986315034&set=a.23093385570811>

5

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. OIT.  
[https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_732117/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_732117/lang-es/index.htm)

Oropeza, M. (2024, 13 de junio). Repartidores de comida toman la carretera federal Puebla-Tehuacán en Amozoc; exigen seguridad. *Periódico Enfoque*.  
<https://www.periodicoenfoque.com.mx/municipios/repartidores-de-comida-toman-la-carretera-federal-puebla-tehuacan-en-amozoc-exigen-seguridad>

Palermo, H. M., Radetich, N., & Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: Sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 7, 1-22.

Pérez Orozco, A. (2014). *Subversión feminista de la economía: aportes para un debate sobre el conflicto capital-vida*. Traficantes de Sueños.

Piasna, A., & Drahokoupil, J. (2022). Gendered Precariousness: Women and Platform Work in Europe. *Journal of Industrial Relations*, 64(3), 375–392.  
<https://doi.org/10.1177/00221856221100434>

Pirone, M. (11 de julio de 2023). Bologna's riders: 'It's not for us but for everyone!' everyone!'. *Into the Black Box*. <http://www.intotheblackbox.com/articoli/not-for-us-but-for-everyone/>

Placencia, E. D. (2023). Precariedad a domicilio: plataformas digitales y precarización del trabajo en repartidores de aplicaciones digitales en la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Vínculos*, 14(23), 243-271.

Plantin, J. C., Lagoze, C., Edwards, P. N., & Sandvig, C. (2018). Infrastructure studies meet platform studies in the age of Google and Facebook. *New Media & Society*, 20(1), 293-310.

Polkowska, D. (2019). Does the app contribute to the precarization of work? The case of

- Uber drivers in Poland. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 717-741.
- Popan, C., & Anaya-Boig, E. (2021). The intersectional precarity of platform cycle delivery workers. *OSF Preprints*. <https://osf.io/preprints/socarxiv/tk6v8/>
- Postone, M. (2006). *Tiempo, trabajo y dominación social. Una reinterpretación de la teoría crítica de Marx*. Marcial Pons.
- Pulido, M. (2020, 29 de enero). Como monstruos, Uber y los taxis ejecutivos crecen en Puebla: ya circulan 27 mil 310; en solo tres meses aumentaron un 36% y ya rebasaron a los tradicionales. *Periódico Central*. <https://www.periodicocentral.mx/2020/gobierno/item/1816-comomonstruos-uber-y-los-taxis-ejecutivos-crecen-en-puebla-ya-circulan-27-mil-310-en-solo-tresmeses-aumentaron-un-36-y-ya-rebasaron-a-los-tradicionales#ixzz7H4IIHZIH>
- Purcell, C. & Garcia, R. (2021). Indecent Work? The Rise of Digital Platform Work in France and the United Kingdom. En F. Christie, M. Antoniadou, K. Albertson & M. Crowder (Eds.), *Decent Work: Opportunities and Challenges* (pp. 99-112). Emerald. <https://doi.org/10.1108/978-1-80117-586-920211008>
- Radetich, N. (2022). *Cappitalismo. La uberización del trabajo*. Siglo XXI.
- Rani, U., Castel-Branco, R., Satija, S., & Nayar, M. (2022). Women, work, and the digital economy. *Gender & Development*, 30(3), 421-435. <https://doi.org/10.1080/13552074.2022.2151729>
- Ravenelle, A. (2020). *Precariedad y pérdida de derechos. Historias de la economía gig*. Alianza.
- Razo, J. (2023, 22 de noviembre). Repartidor de DiDi muere en un choque en Puebla. *Periódico Central*. <https://www.periodicocentral.mx/pagina-negra-s/tragedias/repartidor-de-didi-muere-en-un-choque-en-puebla/238114/#ixzz8heiGA39I>
- Reygadas, L. (2020). Zolvers, rappidenderos y microtaskers. Trabajadores(as) de plataformas en América Latina. En H. Palermo y M. Capogrossi (Dir.), *Tratado latinoamericano de Antropología del Trabajo* (pp. 1945-1988). CLACSO, CEIL, CONICET.

- Ribeiro, G. L. (2003). *Postimperialismo. Cultura y política en el mundo contemporáneo*. Gedisa.
- Robinson, H. C. (2017). *Making a Digital Working Class. Uber Drivers in Boston, 2016-2017*. Tesis Doctoral en Historia, Antropología, Ciencia, Tecnología y Sociedad. MIT.
- Rodríguez, T. (2020). Representación sindical y activismos feministas: El caso de la intersindical de mujeres. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 161-176.
- Rodríguez-Piñero, M. (2017). El jurista del trabajo frente a la economía colaborativa. En M. Rodríguez-Piñero & C. Hernández (Dir.), *Economía colaborativa y trabajo en plataforma. Realidades y desafíos* (pp. 187-220). Editorial Bomarzo.
- Rodríguez-Piñero, M. (2018). La figura del trabajador de plataforma: Las relaciones entre las plataformas digitales y los trabajadores que prestan sus servicios. En F. Pérez de los Cobos (Dir.), *El trabajo en plataformas digitales. Análisis sobre su situación jurídica y regulación futura* (pp. 17-36). Wolters Kluwer.
- Rodríguez-Piñero, M. (2021). Economía colaborativa y regulación laboral. *Oikonomics*, 15, 1-11. <https://doi.org/10.7238/o.n15.2103>
- Rodríguez Yaben, A. (2022). Una visión evolutiva del trabajo femenino hasta su lugar actual en el capitalismo de plataformas. *Revista Derecho del Estado*, (53), 253-277. <https://doi.org/10.18601/01229893.n53.09>
- Rosaldo, R. (1991). *Cultura y verdad. Nueva propuesta de análisis social*. Grijalbo, CONACULTA.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland. How Algorithms are Rewriting the Rules of Work*. University of California Press.
- Rosenblat, A. & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Sadin, É. (2018). *La silicolonización del mundo. La irresistible expansión del liberalismo digital*. Caja Negra.
- Salazar, C. (2021). *¿Sostener la vida o sostener a la plataforma? La explotación digital de*

*las personas conductoras de Uber en el mercado laboral pauperizado de Quito*. Tesis de Maestría en Ciencias Sociales. FLACSO.

Sánchez, A. (2018, 12 de diciembre). Protestan en el zócalo por muerte de repartidor en Puebla. *Milenio*. <https://www.milenio.com/policia/protestan-en-el-zocalo-por-muerte-de-repartidor-en-puebla>

Sánchez, D. & Maldonado, O. (2020). Obstáculos, resistencias y repertorios de movilización social de repartidores digitales en Colombia. En K. Hidalgo & C. Salazar (Eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp. 99-117). FES-ILDIS.

Santos Menezes, A. (2024). Platform workers in Brazil: forms of governance and resistance in times of algorithmic acceleration. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 27(44), 39-73.

Sassen, S. (1996). Toward a feminist analytics of the global economy. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, 4(1), 7-41.

Scasserra, S. (2019). El despotismo de los algoritmos: Cómo regular el empleo en las plataformas. *Nueva Sociedad*, 279, 134-140.

Scasserra, S. (2021). La desigualdad automatizada: Industrialización, exclusión y colonialismo digital. *Nueva Sociedad*, 294, 49-60.

Scasserra, S., & Partenio, F. (2021). Precarización del trabajo y estrategias de trabajadoras en plataformas digitales: Trabajo desde el hogar, organización sindical y disputa por derechos en el contexto de la pandemia del Covid-19. *Sociologias*, 23(57), 174-206. <https://doi.org/10.1590/15174522-112307>

Schiller, D. (1999). *Digital capitalism: Networking the global market system*. MIT Press.

Schiller, D. (2014). *Digital depression: Information technology and economic crisis*. University of Illinois Press.

Schmidt, F. A. (2017). *Digital Labour Markets in the Platform Economy. Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Friedrich-Ebert-Stiftung.

- Scholz, T. 2016. *Platform Cooperativism: Challenging the Corporate Sharing Economy*. Rosa Luxemburg Stiftung.
- Scholz, T. (2017). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Polity Press.
- Schor, J. B. (2020). *After the gig: How the sharing economy got hijacked and how to win it back*. University of California Press. <https://doi.org/10.1525/9780520974227>
- Schor, J. B., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Carfagna, L. B., & Wengronowitz, R. (2020). Dependence and precarity in the platform economy. *Theory and Society*, 49(5), 833–861. <https://doi.org/10.1007/s11186-020-09408-y>
- Schreyer, J. (2021). Algorithmic work coordination and workers' voice in the COVID-19 pandemic: The case of Foodora/Lieferando. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 15(1), 69-84.
- Segato, R. L. (2003). *Las estructuras elementales de la violencia*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Sennett, R. (1997). *Carne y piedra. El cuerpo y la ciudad en la civilización occidental*. Alianza.
- Sennett, R. (2013). *La cultura del nuevo capitalismo*. Anagrama.
- Serrano Olivares, R. (2017). Nuevas formas de organización empresarial: Economía colaborativa –o mejor, economía digital a demanda–, trabajo 3.0 y laboralidad. En M. C. Rodríguez-Piñero & M. Hernández Bejarano (Dirs.), *Economía colaborativa y trabajo en plataforma. Realidades y desafíos* (pp. 19-48). Editorial Bomarzo.
- Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*, 38(2), 207–226.
- Simetría A. C. (s.f.). *Oportunidades económicas para mujeres en la aplicación de Uber*. <https://www.simetriamx.org/documentos-de-trabajo>
- Soto, N. (2023). *Riders on the Storm. Trabajadores de plataformas de delivery en lucha*. Rosa Luxemburg Stiftung, La Laboratorio, Traficantes de Sueños.

- Souza, L. (2023). The work of food couriers in Rio de Janeiro and digital labour platforms: the paths of precarisation. *Work in the Global Economy*, 3(2), 161–180. <https://doi.org/10.1332/27324176Y2023D0000000004>
- Spencer, N., Verbrugge, B., Padios, R., & Thomas, M. (2023). Gender and Precarity in Platform Labor. *Community, Work & Family*, 26(2), 156–172. <https://doi.org/10.1080/13668803.2022.2096121>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Standing, G. (1989). Global feminization through flexible labor. *World Development*, 17(7), 1077-1095. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(89\)90170-8](https://doi.org/10.1016/0305-750X(89)90170-8)
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. Bloomsbury Academic.
- Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. MIT Press.
- Swyngedouw, E. (2004). Scale and governance: The politics of scale. *Geoforum*, 35(5), 525–531. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2004.02.001>
- Tcherneva, P. R. (2024). The Job Guarantee: Modern Money Theory’s proposal for full employment and price stability. En *The Elgar Companion to Modern Money Theory*. Edward Elgar Publishing. Recuperado de <https://www.elgaronline.com/edcollchap/book/9781788972246/book-part-9781788972246-22.xml>
- Terranova, T. (2013). Free labor: Producing culture for the digital economy. En T. Scholz (Ed.), *Digital labor: The internet as playground and factory* (pp. 33-57). Routledge.
- The Frassanito Network. (9 de enero de 2006). Precarious, precarisation, precariat? *Mute*. <https://www.metamute.org/editorial/articles/precarious-precarisation-precariat>
- Todolí Signes, A. (2015a). *El contrato de trabajo en el siglo XXI: La economía colaborativa, on-demand economy, crowdsourcing, Uber economy y otras formas de descentralización productiva que atomizan el mercado de trabajo*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2705402>

- Todolí Signes, A. (2015b). El impacto de la “Uber Economy” en las relaciones laborales: Los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo. *IUSLabor*, 3, 1-25.
- Todolí Signes, A. (2017). Nuevos indicios de laboralidad como resultado de las nuevas empresas digitales. En M. C. Rodríguez-Piñero & M. Hernández Bejarano (Dir.), *Economía colaborativa y trabajo en plataforma. Realidades y desafíos* (pp. 223-239). Editorial Bomarzo.
- Tomassetti, J. (2017). Does Uber redefine the firm? The postindustrial corporation and advanced information technology. *Hofstra Labor & Employment Law Journal*, 34(1), 1-66. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2763797>
- Tubaro, P., Coville, M., Le Ludec, C., & Casilli, A. (2022). Hidden inequalities: The gendered labour of women on micro-tasking platforms. *Internet Policy Review*, 11(1). <https://doi.org/10.14763/2022.1.1623>
- Tucker, E. M. (2017). Uber and the unmaking and remaking of taxi capitalisms: Technology, law and resistance in historical perspective. En D. McKee, F. Makela, & T. Scassa (Eds.), *Law and the “Sharing Economy”: Regulating Online Market Platforms*. University of Ottawa Press. [https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/scholarly\\_works/2602](https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/scholarly_works/2602)
- Uber México (2020). La nueva función ‘Ellas’ permite a socias conductoras viajar exclusivamente con usuarias mujeres. *Uber Newsroom*. <https://www.uber.com/es-MX/newsroom/la-nueva-funcion-ellas-permite-a-socias-conductoras-viajar-exclusivamente-con-usuarias-mujeres/>
- Uber México (17 de noviembre de 2021). Primer año de Uber Ellas: incrementó 40% el número de socias conductoras activas en México. *Uber Newsroom*. <https://www.uber.com/es-MX/newsroom/primer-ano-de-uber-ellas-incremento-40-el-numero-de-socias-conductoras-activas-en-mexico/>
- Urry, J. (2007). *Mobilities*. Polity Press.
- Urzi, M., Pesole, A. & Fernández, E. (2019). *Digital Labour Platforms in Europe: Numbers*,

- Profiles, and Employment Status of Platform Workers*. Publications Office of the European Union. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC117330>
- Vaca Trigo, I. (2019). *Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Vallas, S., & Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273–294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- van Doorn, N. (2017). Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the ‘on-demand’ economy. *Information, Communication & Society*, 20(6), 1-17.
- van Doorn, N. (2019). On the conditions of possibility for worker organizing in platform-based gig economies. *Notes from Below*. <https://cscw2018digitaleconomy.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/10/van-doorn.pdf>
- van Doorn, N. (2020). At what price? Labour politics and calculative power struggles in on-demand food delivery. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(1), 136-149.
- Vercellone, C., Brancaccio, F., Giuliani, A., Puletti, F., Rocchi, G., & Vattimo, P. (2018). *Data-driven disruptive commons-based models* (Research Report V1.0, CNRS). HAL Open Science. <https://shs.hal.science/halshs-01952141v1>
- Virilio, P. (1996). *El arte del motor. Aceleración y realidad virtual*. Manantial.
- Virilio, P. (1997). *El Ciber mundo, la política de lo peor*. Madrid: Cátedra.
- Virno, P. (2016). *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*. Traficantes de Sueños.
- Webster, J., Bergström, J., & Clark, J. (2021). Gender Inequalities in the Platform Economy. *Critical Sociology*, 47(6), 885–900. <https://doi.org/10.1177/03098168211041907>
- Weeks, K. (2020). *El problema del trabajo. Feminismo, marxismo, políticas contra el trabajo*

*e imaginarios más allá del trabajo. Traficantes de Sueños.*

Williams, R. (2000). *Marxismo y literatura*. Península.

Woodcock, J. (2021). *The fight against platform capitalism: An inquiry into the global struggles of the gig economy*. University of Westminster Press.  
<https://doi.org/10.16997/book51>

Woodcock, J., & Graham, M. (2020). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Polity Press.

Yasih, D. W. P. (2023). Normalizing and resisting the new precarity: A case study of the Indonesian gig economy. *Critical Sociology*, 49(3), 327–345.  
<https://doi.org/10.1177/08969205221087130>

Zambrano, J. (2021, 12 de febrero). Puebla, ciudad del delivery; se disparan en 300% plataformas digitales de entrega a domicilio. *El Sol de Puebla*.  
<https://oem.com.mx/elsoldepuebla/incoming/puebla-ciudad-del-delivery-se-disparan-en-300-plataformas-digitales-de-entrega-a-domicilio-apps-comercio-electronico-ecommerce-servicio-a-domicilio-rim-rin-13421748>

Zambrano, J. (2025, 16 de febrero). Robo de vehículos en Puebla a la orden, en 2024 hurtaron 29 unidades por día. *El Sol de Puebla*.  
<https://oem.com.mx/elsoldepuebla/finanzas/cuantos-vehiculos-se-robaron-en-puebla-en-2024-21708726>

Zhou, Y. (2024). Trapped in the platform: Migration and precarity in China's platform-based gig economy. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 56(1), 45-63.  
<https://doi.org/10.1177/0308518X221119196>

Zuboff, S. (1988). *In the age of the smart machine: The future of work and power*. Basic Books.

Zuboff, S. (2018). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. PublicAffairs.

Zukerfeld, M. (2020). Bits, plataformas y autómatas: Las tendencias del trabajo en el

capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 7, 1-30.

Zukin, S. (1998). Urban lifestyles: Diversity and standardisation in spaces of consumption. *Urban Studies*, 35(5-6), 825-839.