

ME REPORTO EN LÍNEA: REDES SOCIODIGITALES E INSEGURIDAD EN EL TRABAJO DE PLATAFORMAS DE TRANSPORTE EN PUEBLA, MÉXICO

“Me reporto en línea”: socio-digital network and insecurity in the work of transport platforms in Puebla, Mexico

Olegario Batalla

olegariobatalla@gmail.com

RESUMEN

Este artículo analiza las redes digitales de apoyo mutuo y monitoreo de conductores de plataformas de transporte privado en la ciudad de Puebla, México. Estas formaciones y vínculos autogestionados e independientes de las aplicaciones de transporte privado dan cuenta de un proceso de digitalización constante. Desde un enfoque etnográfico este artículo describe sistemas cada vez más complejos de auto-organización en un contexto de precariedad laboral y creciente inseguridad.

Palabras clave: digitalización, auto-organización, inseguridad, precariedad laboral.

ABSTRACT

This article analyzes the digital networks of mutual support and monitoring of platform drivers in Puebla, Mexico. These self-managed formations and social links, independent of private transport apps, show a constant digitization process. From an ethnographic approach, this article describes an increasingly complex self-organization system in a context of precarious jobs and growing insecurity.

Keywords: digitalization, self-organization, insecurity, job precarity.

EL REGRESO DEL TAXI (DIGITALIZADO)

Al subirme al auto, y al arrancar en dirección a San Pedro Cholula, escuché a Carlos,¹ conductor de unos 25 años, dar una clave por radio. Una canción del grupo Tex-Tex a un volumen alto me dejó escuchar algo así como: “10 X3 a Cholula”. Su interlocutor le contestó: “Enterado 10, gracias, estamos al pendiente”. Antes de comenzar a dialogar con él se escucharon otras claves, reportes y respuestas similares en su celular, que iba sujetado al tablero: “74 X318 a San Lorenzo Almecatla”, “Enterado 74, gracias”. Ya había escuchado este tipo de comunicaciones con anterioridad, tanto en Uber como en Didi, sin embargo, la novedad era que esta unidad traía pegados dos letreros grandes en la mampara de plástico transparente que Didi implementó para separar los asientos traseros de los delanteros como medida de prevención ante posibles contagios de covid-19.

Eran dos hojas blancas de papel que impedían ver la cara del conductor desde el asiento trasero. La mayor de ellas, de unos 40 centímetros por lado, tenía la imagen de una pantera negra en acecho saliendo de un escudo delineado en color rojo, el cual remataba en la parte superior con el letrero: “Black Panthers”.² Junto a ella se encontraba una hoja rectangular enmicada en la que aparecía, sobre esa misma imagen o logotipo en marca de agua, el siguiente mensaje: “Vehículo y conductor son monitoreados las 24hrs a travez [sic] de GPS por...”, junto al logotipo de un automóvil del cual salían unas ondas concéntricas, en arco, como señal de WiFi. Este logo tenía un nombre: “Supervisión Guardianes.³ Monitoreo y rastreo”. Abajo del logo, el mensaje continuaba: “El conductor está obligado a dar información y responder al monitoreo para su seguridad y la del usuario. Grupo Black Panthers agradece su comprensión”. En la parte inferior, en letras más pequeñas, aparecía otro mensaje: “Quejas, su-

- 1 Se han cambiado los nombres de los conductores para mantener su identidad en anonimato.
- 2 Se han cambiado los nombres de los grupos de conductores para mantener su identidad en anonimato. En este caso, se cambió el nombre original por “Panther”, manteniendo el adjetivo “Black” y el carácter intimidante del logotipo en la descripción.
- 3 Se eligió el nombre de “Guardianes” para mantener el sentido de protección y vigilancia que tiene el nombre original.

gerencias o información a este contacto. Supervisión Guardianes”. Junto a éste, se encontraba un código QR que direccionaba a un número privado de WhatsApp.

Al preguntarle si el monitoreo era realizado por parte de Didi, la respuesta de Carlos dejó ver la falta de interés de las plataformas por la seguridad de los conductores, haciendo así resonar, años después, las opiniones de Guillermo: “Uber se deslinda” (Relato situacional, 17 de febrero de 2019), y Miguel: “A Uber le vale. Lo único que le interesa es ganar billete” (Relato situacional, 16 de junio de 2019). Asimismo, muestra la continuidad de la inseguridad para los conductores de plataformas en la ciudad de Puebla, ante la cual ha aparecido, sobre la base de los grupos autogestionados de apoyo mutuo entre conductores, un sistema de monitoreo y vigilancia operado por terceros, que asemeja el funcionamiento de las aplicaciones de transporte al servicio de taxi tradicional:

Es independiente. Nosotros pagamos... nosotros los conductores pagamos para que nos vayan vigilando. Porque tanto como Didi y Uber no tienen como... o mejor dicho, no le invierten a la seguridad de nosotros. ‘Tonces como la tasa de asaltos, de robo de vehículos, hasta de muerte de conductores y todo eso es... ha ido creciendo, nos tenemos que... o tuve yo que agruparme a estos chicos, y ya pago, pago semanalmente mi monitoreo y... El monitoreo es un grupo que se llama Guardianes, y en el grupo que estoy es Black Panthers. [...] Pagamos nosotros por el servicio de los chicos de Guardianes y ellos este... tienen la... pu’s obviamente toda la... como esa cuestión de confianza y certificados para que ellos este... tengan nuestros ge-pe-eses,⁴ las contraseñas de los ge-pe-eses, ubicaciones de nuestras casas, teléfonos... O sea tienen acceso a mucha información de nosotros. Si llegara a haber una situación este... pues sí algo alarmante... ‘tonces este sí... gracias a Dios... sí es un poco complicado soltarle el ge-pe-ese a alguien ¿no?, p’s no son tus hermanos o tu esposa o alguien, pero este no... gracias a Dios sí han funcionado y nos previene mucho. La verdad es que nos alerta al pasajero, entonces... Muchos sí se han bajado antes y no sabemos por qué. Obviamente p’s a

4 Plural de GPS. Se refiere al dispositivo de localización satelital de los automóviles.

lo mejor se llegan a espantar de decir “no p’s me van a hacer algo, por qué reporta dónde voy, cómo vamos y todo”. “Tonces llega a pasar que se bajan antes, pero no identificamos qué es, porque a lo mejor el usuario se siente como intimidado o porque de verdad tenía una mala intención (Relato situacional, 15 de marzo de 2022).

Teniendo como fondo la música de Tex-Tex y los reportes que no dejaron de sonar en todo el trayecto, y contestando ocasionalmente a los llamados del operador, Carlos relató que este sistema de rastreo comenzó pocos meses después de haber iniciado el confinamiento por covid-19, porque “se despuntaron los asaltos”. Mencionando que a un compañero de Didi le habían robado el automóvil, aseguró que las plataformas se volvieron muy inseguras a partir de la pandemia, por lo que los conductores optaron por tener una organización “muy similar como de los taxis negros”, pues “pasa algo y llegamos varios”. No obstante, mencionó que ellos, a diferencia de los taxistas tradicionales, no eran “gandallas”, pues, en caso de alguno de sus compañeros tuviera alguna dificultad, solamente llegaban para garantizar que la gente no se “pasara de lanza”, como en algún choque.

Carlos detalló que pertenecía a dos grupos: uno era “de paga”, Guardianes, en el que había “operadores” que se dedicaban a “vigilarlos” en todo momento, por lo que debían reportar el inicio y fin de todos los viajes que hacían, y el otro, Black Panthers, estaba conformado por amigos y conocidos que se iban monitoreando entre ellos y a quienes solicitaba apoyo solamente en caso de sentirse intimidado por algún usuario o en caso de realizar viajes riesgosos. Por lo tanto, frecuentemente tenía que reportarse dos veces. Igualmente, señaló que los administradores del grupo de apoyo estaban en contacto con otros grupos, por lo que habían llegado a solicitar u ofrecer ayuda a conductores con los que normalmente no tenían trato directo.

Esto muestra un incremento en la complejidad de la auto-organización de los conductores como respuesta a un incremento en la inseguridad urbana, ante la cual las medidas de seguridad por parte de las plataformas han resultado, por decir lo menos, insuficientes. Esto ha dado como resultado un servicio que se asemeja

cada vez más al de las centrales de taxis tradicionales, y que puede ser entendido como una *formación híbrida*⁵ pues surge y funciona a partir de la operación de las plataformas de transporte privado y se sostiene mediante el uso de aplicaciones como WhatsApp, Zello, Life 360, Google Maps y Waze y dispositivos tecnológicos como el sistema de ubicación satelital GPS y los códigos QR, al tiempo que se basa en una organización autogestionada de conductores que, en contra de la atomización de la fuerza laboral por parte de las plataformas de transporte, han desarrollado lazos de cooperación, solidaridad y autocuidado, rasgo distintivo de los taxistas tradicionales.⁶ Ahora, un usuario de plataformas como Uber o Didi puede escuchar, durante un viaje *dentro* de ellas, un mensaje como el siguiente, salido del smartphone del conductor: “Buenas tardes Guardianes, buenas tardes compañeros, 04 en 21, X6 en 25, suerte a todos”.

ASPECTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Conceptos como “tecnolibertarismo” (Sadin, 2018) y “semicapitalismo” (Berardi, 2018) señalan la forma en que el capitalismo financiero y la economía digital se apropian cada vez más de la totalidad de la vida. En este sentido, la “digitalización integral de lo existente” (Sadin, 2018) se refiere a la explotación del conocimiento en tiempo real y ultradetallado de un número de fenómenos que se extiende sin cesar, que marca así el ritmo de la cotidianidad y apunta hacia una visibilidad cada vez más integral de la vida en todo momento, sugiriendo la posibilidad de una dominación absoluta. Asimismo, la digitalización financiera implica tanto el proceso de abstracción capitalista que ha erosionado progresivamente la potencia de la actividad concreta mediante la tecnología digital y la eliminación del significado, como también el marco económico de una transformación biopolítica que fuerza a la actividad cognitiva a mutar, dentro de un movimiento histórico denominado “neurototalitarismo” (Berardi, 2018).

5 Recupero la noción de formación de Raymond Williams (2000) y la de hibridación de Néstor García Canclini (2016).

6 Cabe señalar que buena parte de los taxistas tradicionales ha sido desplazada por el funcionamiento de las plataformas de transporte privado. Esto ha sido evidenciado sociológicamente por Rosenblat (2018) en el caso de los Estados Unidos y Canadá, y, en el caso de la ciudad de Puebla, por Batalla (2020). Por lo tanto, la digitalización a través de la aparición de esta “formación híbrida” no es neutral en el sentido de que supone un proceso de gentrificación del servicio de taxi tradicional.

Estas perspectivas describen acertadamente la creciente colonización de la vida por parte del capitalismo digital, sin embargo, resultan insuficientes para desarrollar una aproximación teórica hacia la digitalización del trabajo en formaciones sociales emergentes como los grupos autogestionados de conductores de plataformas señalados anteriormente. Dentro del esquema de “castas” delineado por Sadin para describir la estructura del modelo empresarial del liberalismo digital, quienes participan como “prestatarios” en la “economía de plataformas”, entre los que se encuentran los choferes de vehículos de transporte con conductor (VTC), son vistos de forma individual como “esclavos-independientes” cuya vida cotidiana se encuentra orientada por programas sobre los que no tienen nada que decir y que están destinados solamente a la satisfacción del cliente, en una sumisión total a los deseos del tecnolibertarismo (Sadin, 2018, pp. 177-179). Por su parte, para Berardi, la digitalización de la producción implica la “fractalización del trabajo” y la disolución del trabajador como persona, puesto que “el capital ya no recluta personas, sino que compra paquetes de tiempo, separados de sus portadores intercambiables y ocasionales” (Berardi, 2018, p. 223). Así, los trabajadores no son más que máquinas humanas en espera de ser utilizadas por fragmentos de tiempo que no pueden desarrollar ninguna ola de luchas porque “los cuerpos celularizados no poseen las condiciones para experimentar el tipo de afectividad que hace posible la solidaridad social” (Berardi, 2018, p. 224).

Como se puede observar, estas lecturas de la digitalización dejan fuera cualquier tipo de posibilidad contrahegemónica (Williams, 2000), lo cual hace necesario adoptar una perspectiva que la incluya. En este sentido, y para el estudio de la dinámica del capitalismo digital, Rafael Alarcón (2021a, 2021b) propone el concepto de “cultura algorítmica”, definiéndola como “la síntesis conflictiva e inestable entre la lógica del vaciamiento cultural a través de la reducción numérica del código de programación y la necesaria permanencia de lo simbólico en la vida cotidiana” (Alarcón, 2021a, p. 25). Esta síntesis se deriva de un encuentro dialéctico entre lo que denomina “digitalización subordinada” y “subordinación digital”; la primera entendida como el espacio de la vida cotidiana en el que se organizan los tiempos de trabajo, de ocio y las relaciones interpersona-

les, y que se vincula con el plano simbólico de la cultura, la historia y los cuerpos, y la segunda, como el aspecto profundo de la lógica algorítmica del capitalismo contemporáneo que busca programar las formas de sociabilidad para que toda interacción, pensamiento, emoción, sentimiento y deseo puedan ser computables, procesables y valorizables, en una total síntesis de lo social en el algoritmo y el vaciamiento simbólico de lo social (Alarcón, 2021a).

De esta forma, la cultura algorítmica resulta ser un espacio híbrido, contradictorio y dialéctico en el que la experiencia se produce alrededor de tensiones y fricciones. Por lo tanto, más que ser eliminada, apunta a su constante multiplicación puesto que es a través de la cultura “que se (re) producen los deseos, las relaciones y los símbolos que sostienen el mundo de la mercancía, ya sea en su forma de aparecer como productos y servicios, o bien como la propia fuerza de trabajo” (Alarcón, 2021b, p. 227). Así, la propuesta teórica de este autor permite analizar la digitalización del trabajo y la cultura no de forma total y determinada a priori, sino como un proceso abierto. Igualmente, permite complejizar “las preguntas sobre las formas productivas del capitalismo digital y la transformación constante de las contradicciones de la cultura algorítmica” (Alarcón, 2021b, p. 228).

Desde esta perspectiva, los grupos autogestionados de cuidado y monitoreo que surgieron en la ciudad de Puebla a partir de la operación de plataformas como Uber, Didi y Cabify, los cuales, hasta donde tengo conocimiento, no han sido reportados en ninguna otra parte de América Latina (Hidalgo y Salazar, 2020; Reygadas, 2020) ni en otras partes del mundo (Benvegnù et al., 2021; Rosenblat, 2018), pueden ser vistos como formaciones sociales emergentes dentro de un proceso hegemónico (Williams, 2000) y de hibridación cultural (García Canclini, 2016). A mi modo de ver, el concepto de “cultura algorítmica” abarca ambos sentidos, tanto el de la dialéctica hegemónico-contrahegemónico, como el de la síntesis cultural contradictoria y tensionada.

A esto falta agregar el énfasis puesto por Williams y García Canclini en cuanto a ubicar estos procesos en contextos históricos y sociales espe-

cíficos. Esto nos permite hacer un acercamiento a los detalles de la experiencia social de los conductores de plataformas; y en el caso la ciudad de Puebla, esto nos lleva también a conocer las formas en que experimentan la precariedad laboral y la creciente inseguridad urbana, condiciones a las que, en muchos casos, han buscado hacer frente de forma colectiva.

El amplio proceso de transformación de las economías posfordistas, caracterizado por una profunda reorganización del tiempo y del espacio, supone la consolidación de condiciones laborales típicas de los sectores feminizados (Benvegnù y Kampouri, 2021). En este sentido, el modelo de plataformas instituye un régimen laboral precario basado en contratos inciertos, falta de protecciones sociales y derechos laborales, que, además de implicar jornadas laborales sin final, descansa en un trabajo afectivo o emocional que, en el caso de las plataformas de transporte, es gestionado a través de un sistema de calificaciones que empuja intensamente a los trabajadores a desarrollar habilidades sociales y comunicativas en línea y fuera de línea (Benvegnù y Kampouri, 2021). Asimismo, dentro de esta “economía política de calificación de los cuerpos”, las ganancias no están reglamentadas por ninguna convención colectiva y los costos y riesgos asociados con la actividad laboral son transferidos enteramente a los trabajadores (Sadin, 2018).

Por otro lado, en la Zona Metropolitana de Puebla se ha podido identificar (Batalla, 2020) una estructura socio-territorial altamente polarizada que coincide con la “geografía de la globalización” descrita por Richard Sennett (2013) y con lo que Manuel Castells (1989) ha llamado “ciudad-dual”, un modelo de ciudad caracterizado por un progresivo desplazamiento de los sectores populares; la creación de nuevas centralidades urbanas segregadas y protegidas; y la polarización del mercado laboral, la distribución crecientemente desigual de los ingresos, la expansión de los empleos de salarios bajos y, por tanto, la reducción gradual de las clases medias. La consolidación de este modelo de ciudad en Puebla, en la segunda década del siglo XXI, se vio acompañada de altos índices de inseguridad, mismos que, de acuerdo con algunos conductores, se incrementaron con el confinamiento por la pandemia de covid-19. Como

se verá a continuación, en la ciudad de Puebla existe una exposición diferencial a la inseguridad de acuerdo con una división de clase social, y los conductores más desfavorecidos y en una posición de mayor vulnerabilidad son quienes, de forma prioritaria, han recurrido a estos grupos autogestionados de cuidado y monitoreo.

El grueso de los datos etnográficos presentados en este artículo fue obtenido de finales de 2018 a mediados de 2020 durante una investigación realizada para obtener el grado de Maestría en Antropología Social. Fueron recabados mediante relatos situacionales que realicé como usuario en la plataforma de Uber con 44 diferentes conductores durante mis desplazamientos habituales, 5 entrevistas estructuradas con interlocutores clave, y observaciones constantes en un grupo de WhatsApp para apoyo entre conductores al que fui agregado temporalmente. Esta investigación se centró en el estudio de las representaciones del espacio metropolitano entre conductores de Uber construidas a partir de sus viajes de trabajo (Batalla, 2020). Por lo tanto, el lector encontrará más referencias a esta plataforma y sus conductores, principalmente en la información recabada a través de relatos situacionales. No obstante, muchos de estos conductores trabajaban también en otras plataformas, así como la mayor parte de los conductores entrevistados. Así que, a pesar de este sesgo, se tiene una perspectiva relativamente amplia del trabajo en las principales plataformas de transporte privado en esta ciudad.

PRECARIEDAD LABORAL E INSEGURIDAD

El 24 de febrero de 2020 fueron encontrados los cuerpos sin vida de Josué Emanuel Vital, conductor de Uber de 28 años, y de sus pasajeros, tres estudiantes universitarios, dos de ellos de nacionalidad colombiana, quienes fueron asesinados la noche anterior en Huejotzingo, Puebla, municipio ubicado a 25 kilómetros al poniente de la capital del Estado. Los cuatro cuerpos fueron encontrados en un paraje cercano al lugar de inicio del viaje gracias al sistema de localización satelital del teléfono celular de uno de los pasajeros, quien fue rastreado por su madre desde Colombia (Melchor, 24 de febrero de 2020a).

Josué Emanuel, quien había dejado el oficio de carpintero para entrar a Uber con el objetivo de obtener mayores ingresos, llevaba tres meses trabajando en la plataforma cuando recibió la alerta de viaje de los tres estudiantes de medicina, quienes iban de regreso a la ciudad de Puebla después de haber visitado el famoso carnaval que se lleva a cabo en aquella población (Tirzo, 26 de febrero de 2020). La principal línea de investigación fue la de robo de vehículo, pues la unidad que conducía Josué Emanuel no fue encontrada al momento de localizar los cuerpos, además de que los detenidos por este asesinato formaban parte de una banda dedicada al robo de autos (Hernández, 26 de febrero de 2020).

Este múltiple homicidio desencadenó la indignación nacional e internacional, las autoridades universitarias condenaron enérgicamente la violencia prevaleciente en la entidad y la comunidad estudiantil reaccionó con un paro indefinido (en el caso de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla -BUAP-), y con marchas en las ciudades de Puebla y México a las que se sumaron cientos de estudiantes de diferentes universidades y conductores de plataformas quienes, ante la posición de vulnerabilidad y riesgo evidenciada por dichos asesinatos, exigieron seguridad y justicia a las autoridades gubernamentales (Núñez, 23 de febrero de 2022).

Al dar la nota y al hacer el seguimiento del caso tiempo después, diferentes medios de comunicación se refirieron a Josué Emanuel como “la cuarta víctima” (Hernández, 24 de febrero de 2020; Melchor, 24 de febrero de 2020b; LatinUs, 24 de febrero de 2020; Galeana, 24 de febrero de 2020) o “la cuarta persona” asesinada (Hernández, 22 de febrero de 2021), o bien se refirieron a este hecho como “el homicidio de los estudiantes de medicina”, mencionando al “conductor de Uber” como un dato circunstancial (Méndez, 1 de marzo de 2022). Estas formas de enunciación permiten observar que existe una jerarquía tácita dentro de las víctimas, y que en ella “el conductor de Uber” ocupa el último lugar. Así, el asesinato de Josué Emanuel y los estudiantes de medicina evidenció no solo una situación generalizada de inseguridad y violencia en la Zona Metropolitana de Puebla, sino también una exposición diferencial a ésta, puesto que, como se mostrará más adelante, la inseguridad experimentada por

las y los conductores de plataformas en la entidad poblana ha quedado oculta la mayor parte de las veces, siendo el de Josué Emanuel un caso extraordinario por la visibilidad que le dio el haber sido asesinado junto a estudiantes universitarios, dos de ellos extranjeros.

La inseguridad, la precariedad y la violencia han marcado la presencia y el funcionamiento de las aplicaciones de transporte en la ciudad de Puebla. Esto se puede observar en la respuesta que dio Alberto al preguntarle si había trabajo:

Sí, sí sale, porque la delincuencia está desatada, ¿no? Y ahorita la gente, la mayoría de gente que se sube me dice que no lo hace como por lujo, lo hacen por seguridad. Ya no se puede confiar. En el transporte asaltan, en los taxis regulares que según siguen asaltando, y siguen con las tarifas altas, y eso. La delincuencia se ha desatado por todos lados. Y apenas estaba yo viendo que también a un Uber lo asaltaron. Le quitaron el carro al chavo, pero pudo pedir auxilio en el pueblo donde se lo llevaron.⁷ Le digo que la delincuencia está tan desatada... por lo mismo de la corrupción, yo digo, ¿no? [...] Ya se les fue de las manos la... la delincuencia a estos cuates (Relato situacional, 18 de junio de 2019).

Alberto muestra una imagen de inseguridad desbordada que detona la demanda de los servicios de transporte por aplicación por ser considerados formas de traslado más seguras que el transporte público y los taxis tradicionales. Asimismo, muestra que esta inseguridad afecta también a los conductores de plataformas. De esta forma, para profundizar en el tema, le pregunté también en qué zonas de la ciudad sentía más inseguridad. Alberto dio una respuesta que fue una constante en los diálogos con diferentes conductores: “Pues es que ya son casi todas, joven. Sí... por todos lados anda medio inseguro” (Relato situacional, 18 de junio de 2019).

Una situación que ilustra el grado de cercanía de los conductores de plataformas con este nivel de inseguridad fue relatada por este mismo

⁷ San Francisco Coapan, junta auxiliar del municipio de San Pedro Cholula; localidad rural ubicada al poniente de la ciudad de Puebla.

conductor, quién contó la vez que quedó en medio de una balacera al momento de acudir por un servicio al norte de la ciudad:

Hace..., este sábado que pasó, no, el anterior vi unos que se pelearon ahí por este... se llama... es como para San Lorenzo Almecatla, donde está el periférico, hay una vuelta en "u", y se va uno como para... se llama Misiones de San Francisco. [...] No, p's en cuanto salí que me adelanto, y veo como de aquí a donde va el carro gris allá, cuando oí los plomazos. Primero oí dos, tres, y luego ya unos... siete, ocho. Les digo a mis chavos, les digo, yo siempre había escuchado los plomazos que tronaban así "¡pa, pa, pa!", pero esta vez los oí como zumbaron cerca del carro pasando "zzzz, zzzz, zzzz", dije "¡ay, en la madre!, ¡métele caón!". Y dice uno ¡cabrón!, ya no está uno seguro por ningún lado... por todos lados hay que tener cuidado, ya no hay que traer carteras llenas, ya no hay que traer nada de joyas... antes, no sé si se ha dado cuenta, antes la gente salía con sus joyas, ahora, ni a las fiestas creo que llevan ya... Por todos lados, saliendo de las fiestas, o saliendo de algún lado le dan a uno en la torre (Relato situacional, 18 de junio de 2019).

Sin embargo, la razón enunciada por Alberto para querer dejar de trabajar en Uber no fue la exposición a un peligro constante y la posibilidad de ser asaltado, sino los bajos ingresos que obtenía trabajando en la plataforma: al tener que rentar el auto para poder trabajar, su ganancia era mínima. Al igual que Julián, conductor de Uber que trabajaba alrededor de 14 horas diarias y quien quería regresar a su antiguo trabajo de carga de trailers porque ahí la jornada era de ocho horas diarias, con mejores ingresos y seguridad social (Relato situacional, 11 de julio de 2019), Alberto me contó que era mesero y que ya extrañaba "meserear" porque ganaba más en ese trabajo, y que mejor pensaba ahorrar dinero para comprar un auto y regresar posteriormente a Uber para trabajar solamente en sus tiempos libres; el costo del financiamiento sería menor que el pago de la renta, que era de 8,000 pesos al mes.

Quejándose de que Uber cobraba "muy barato la dejada" (en ese momento la comisión era del 25%), comparando el trabajo en plataforma

con su empleo anterior y mostrando la presión a la que están sujetos los conductores que rentan para “sacar para la cuenta” y además obtener ganancias, Julián señala los beneficios de tener clientes directos y hacer viajes “por fuera” de la plataforma:

Me tengo que encerrar acá todo el pinche día. Creo que estoy más encerrado que en la empresa. Aunque ando afuera y todo, pero p’s estás acá. No puedes este... aflojar, porque si aflojas, no... ya te cargó el payaso. Pero p’s ya probé, ya me quité la comezón de que... realmente no es como me la pintaban y p’s... Es que yo creo que sí hay, sí sale si hay viajes por fuera. Un ejemplo, usted ¿no?, que dice usted que va a Cholula seguido. Si usted por ejemplo dice “sabes qué, p’s cómo ves si tu mejor te avientas mis viajes, y en lugar de pagar esos 120 a Uber, p’s te los pago a ti”. Entonces ese ya es un viaje por fuera para mí. [...] ‘Tonces esos 120 ya son libres para mí. Y yo sigo chambeando en Uber igual, lo que saque. ‘Tonces ya si yo saco en Uber 1,500 y por fuera saco otros 800, 1000 pesitos a la semana, ah p’s está a todo dar (Relato situacional, 11 de julio de 2019).

De esta forma se puede observar lo que Rosenblat (2018) ha mostrado para el caso de Uber y Lyft en Estados Unidos y Canadá: dentro de la amplia variedad de conductores, una de las grandes divisiones tiene que ver con la existencia de dos grupos, los que trabajan para generar un ingreso extra y los que trabajan de tiempo completo. Generalmente, los primeros son dueños de sus automóviles, mientras que los segundos tienen que rentar uno para poder trabajar, o bien son dueños de sus carros, pero dependen enteramente del trabajo en plataforma para subsistir. Así, lo que muestra esta autora es que el mayor número de conductores pertenece a la primera categoría, lo que permite sostener la imagen retórica de que son “empresarios independientes”, mientras que el grupo minoritario es el que realiza la mayor parte del trabajo mediante jornadas extenuantes en un empleo disciplinado y precario.

Julián también señaló la penalización a la que están sujetos los conductores al rechazar las alertas de viaje que reciben. Al comentar que ya

podía ver los destinos a los que iban los viajes antes de aceptarlos, puesto que los conductores que van iniciando en Uber tienen que ganarse ese privilegio a través de un sistema jerárquico de ascenso y descenso que depende de sus calificaciones y tasas de aceptación, pudiendo así tomar la decisión de aceptarlos o no de acuerdo con la ponderación del peligro de cada uno, expresó lo siguiente: “Entonces ahorita yo ya tengo la prioridad de poder, antes de agarrar el pasaje, el trayecto, a dónde es o a dónde lo voy a tomar. Entonces si es un lugar así feo, lo cancelo, no p’s no... Pero si cancelo y cancelo, la aplicación te castiga como tres horas... sin darte pasaje. Se ve que no, pero sí es una... chulada esto” (Relato situacional, 11 de julio de 2019).

En este punto se puede observar también que existe una exposición diferencial a la inseguridad y al peligro entre los conductores, la cual corresponde a una división de clase. Así, esta distinción entre los que son dueños del carro y los que no, entre los que trabajan en sus tiempos libres y los que trabajan de tiempo completo, influye en la relación que los conductores mantienen tanto con los usuarios como con el espacio urbano. Es más probable que un conductor que depende de Uber para subsistir se apegue a las normas de la empresa, pues su calificación, y con ello su permanencia dentro de la plataforma, están en juego. Esto implica que los conductores se esfuercen por ofrecer a los usuarios el estándar de calidad previsto por Uber, así como también el que estén dispuestos a aceptar todos los viajes que les sean asignados y a mantener una baja tasa de cancelaciones, lo cual hace que su contacto con el espacio urbano sea más extensivo e intensivo.

La inseguridad que viven los conductores de aplicación tiene que ver también, en gran medida, con la preferencia que dan las plataformas a los usuarios. Ámbar, conductora de tiempo completo en Uber y quien estaba pagando el financiamiento del carro con el que trabajaba, hizo referencia a esta situación, la cual no solamente incide en la seguridad de los conductores, sino que también influye en su condición de precariedad laboral:

Que mejore Uber. Que nos pague más. Que quite menos comisión, porque realmente la friega te la llevas tú. Tienes que cuidar demasiados aspectos porque aparte es el desgaste de tu coche ¿no? Y debería entrar en el costo. Y siento que es muy bajo ¿no? Pero... Uber no debería de darle tanto poder a los usuarios. Porque te exige mucho Uber ¿no?, en tu... o sea, te pide muchos requisitos, te pide... tu perfil ¿no? Tiene muchas exigencias ¿no? Este... y que aparte de todo trates de dar lo mejor y que desgastes tu coche, y que le estás prestando tu coche a un usuario para que te pague una tarifa tan baja y todavía te diga que tu trabajo es una porquería,⁸ pu's te da coraje ¿no? Entonces, eso siento que Uber sí debería de cambiar... Pero bueno. Son cosas que uno ve. Por eso es que no lo quiero seguir haciendo para mucho tiempo, tampoco. También, este, mentalmente no te desarrollas ¿no? O sea, no puedes estar toda la vida de taxista. Te digo, funciona cuando lo haces en momentos o eventualmente, no, no definitivamente. O sea, es innovador, sí. Ahora sí que es del momento ¿no?, pero no lo quiero hacer mucho tiempo porque no voy a avanzar. Voy a estar estancada. Tengo que crecer. No voy a crecer. Al rato compras otro coche y... no, se está desgastando. O sea, no lo quiero hacer para mucho tiempo. Porque voy a terminar... Cuando yo ya termine de... porque yo lo tengo financiado, cuando lo termine de pagar ya va a ser una carcacha. No voy a recuperar mi inversión (Entrevista, 7 de diciembre de 2019).

La situación que describe esta conductora, que engloba la posición de desigualdad de los conductores ante los usuarios; los bajos ingresos que no corresponden al tiempo y esfuerzo dedicado por los conductores; los gastos ocultos que éstos tienen que cubrir, como el desgaste de los automóviles; y la condición de un trabajo que se distancia de la imagen del “empresario independiente” y se iguala al del taxista tradicional, la llevan a concluir que este no es un trabajo viable a largo plazo o de tiempo completo. Esta perspectiva concuerda con los resultados de un par de investigaciones realizadas en 2017 en los Estados Unidos en los que se sostiene que, aproximadamente, un cuarto de los conductores de Uber deja de conducir cada tres meses en promedio, y que la retención de conductores por año en esa plataforma es solamente de entre 15 y 25% (Rosenblat 2018, pp. 71-72).

8 Se refiere a las calificaciones y comentarios negativos por parte de los usuarios.

Así, para el caso de Uber, se puede observar un modelo de empleo que descansa en un constante ingreso de nuevos conductores que pueden ser contratados rápidamente para compensar un alto índice de deserción. Esto quizá contribuya a explicar por qué las aplicaciones de transporte personalizado, además de la reducción de costos mediante la subcontratación y el recorte a las prestaciones, razón por la cual han sido llamadas “plataformas austeras”, privilegian la seguridad de los usuarios en detrimento de la de los conductores; nos encontramos en la era del *just-in-time* de trabajadores desechables (Srnicsek 2018, p. 73). Este flujo constante de entrada y salida (o muerte, como se verá más adelante) de trabajadores flexibles y explotados conforma la “nube imposible de cartografiar” de la precariedad, entendida como “la condición original y desnuda de la existencia humana” que la globalización neoliberal nos revela nuevamente de forma brutal (Berardi 2018, p. 231).

Es por ello que, a pesar de las medidas de seguridad adoptadas por las plataformas (en el caso de Uber, verificación de cuentas mediante códigos al momento de iniciar los viajes, escaneos biométricos de los conductores para corroborar su identidad, instalación de botones de emergencia y monitoreo en tiempo real) a raíz de la violación y asesinato de Mara Fernanda Castilla, estudiante universitaria de 19 años, por parte de un conductor de Cabify después de haber realizado un viaje en dicha aplicación en septiembre de 2017 (Batalla 2020, p. 142), el trabajo en aplicaciones de transporte personalizado continúa siendo una actividad de alto riesgo puesto que están orientadas a proteger a los usuarios más que a los conductores.

En este sentido, Antonio, conductor de tiempo parcial, además de señalar que se le tenía que “invertir mucho tiempo” a ese trabajo (compañeros suyos llegaban a trabajar hasta 15 horas diarias ganando lo mínimo) porque las tarifas estaban demasiado bajas, relató que Uber se había vuelto inseguro por la introducción del pago en efectivo, recalcando que la condición de inseguridad era solamente para los conductores. Sin embargo, trabajaba solamente en esa plataforma porque consideraba que las demás eran todavía más inseguras:

Sólo trabajo Uber. Las otras plataformas son muy inseguras. Easy... Cabify. Si Uber es inseguro ya, por lo del pago en efectivo.

¿Se volvió inseguro?

Demasiado. Para nosotros. Para ustedes no. Pero para nosotros sí. Demasiado.

¿Ha habido asaltos a conductores?

Sí... en esta semana van dos carros que se llevan.

¿En qué zona?

En la Juárez, en Cholula. No importa la zona donde te pidan el viaje. Se volvió muy insegura. Más con los pagos en efectivo. Cuando es noche y es en efectivo, no lo tomo, deajo que pase.

(Relato situacional, 9 de agosto de 2019)

El manejo de efectivo ha representado para los conductores de plataformas una mayor cantidad de trabajo, pero también un mayor riesgo de ser asaltados. Ernesto, conductor de tiempo completo en Uber, Didi e EasyTaxi, refiriéndose a la introducción del pago en efectivo en Uber, señaló: “Sí... sí levantó porque hay mucha gente que sí lo quiere ocupar, pero no puede por lo mismo. Y pu’s ya. Pero también aumentó la delincuencia porque ahora sí nos asaltan más... En la plataforma de Uber, de Didi [sic]... En la de Easy era a cada ratito, ve que esa ya estaba también desde cuando con efectivo” (Relato situacional, 9 de agosto de 2019). Para este conductor, la razón de esta inseguridad radica en que, mientras las plataformas les piden a los conductores muchos requisitos para entrar a trabajar, los usuarios pueden comenzar a utilizar el servicio simplemente con una cuenta de Facebook, por lo que buena parte de los asaltos a conductores se ha realizado con cuentas falsas:

Sí, obviamente uno las bloquea, bueno... da este... el reporte a Uber, o a la plataforma que haya sido, p’s la bloquea ¿no? Pero luego este... p’s vuelvan a sacar otra. Como prácticamente es muy fácil, no piden muchas cosas de... ¿A ustedes como usuarios no les piden mucho o sí? Muchos se registran por Facebook. Cuántos en Facebook no sacan cuentas falsas. ‘Tonces p’s ahí está.

Y fuera como a nosotros que nos piden prácticamente hasta análisis de sangre⁹ para ver si no estamos... que eso nos lo piden al principio ¿no? Antecedentes no penales, ese es cada seis meses. La carta de igualdad de género... (Relato situacional, 9 de agosto de 2019).

La desprotección de los conductores por parte de las plataformas, reflejo de la insignificancia de algunas vidas ante la producción de valor, los ha colocado en una posición de alto riesgo tomando en cuenta que, en 2018, en el Estado de Puebla, los robos cometidos contra transportistas llegaron a 1,921, de los cuales el 99% fue con violencia, así como también que de los 9,210 autos robados durante los nueve primeros meses de ese año, 4,410 fueron con violencia (Gutiérrez, 25 de octubre de 2018). Asimismo, de acuerdo con cifras emitidas en 2019 por el Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Estado de Puebla ocupó el tercer lugar nacional con la mayor cantidad de asaltos, en su mayoría violentos, en contra de usuarios y conductores de taxis y aplicaciones de transporte, sólo por debajo del Estado de México y la Ciudad de México; de enero a mayo de 2019 se registraron 88 denuncias por robo ante la Fiscalía General del Estado, concentrando la capital poblana el mayor número de casos, convirtiéndose el municipio de Puebla en el tercero a nivel nacional con la mayor incidencia de este tipo de delitos (Cózatl, 12 de julio de 2019). Esto seguramente se encuentra vinculado con que, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 90% de la población de la capital poblana se sintiera insegura a finales de 2019, haciendo así de Puebla la ciudad con mayor percepción de inseguridad a nivel nacional, por encima de ciudades como Tapachula, Ecatepec o Fresnillo (Ávila, 16 de enero de 2020).

Este incremento en la inseguridad y la violencia puede tener relación con los crecientes índices de desempleo que se registraron en 2018 en el Estado de Puebla. Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del INEGI, en ese año, el desempleo en la entidad creció 11% al quedarse sin trabajo más de 8 mil personas; asimismo, esta encuesta mostró que,

9 Lo que solicitan las plataformas son análisis de orina, no de sangre; posiblemente se haya equivocado o también pudo haber sido una forma de enfatizar las exigencias de las plataformas a los conductores.

en el tercer trimestre del año, un millón 980 mil 464 personas laboraban sin prestaciones (Guadarrama, 14 de noviembre de 2018). Por otro lado, el creciente desempleo seguramente constituye el trasfondo del vertiginoso incremento en el número de socios-conductores de plataformas y el correspondiente desplazamiento de los taxis tradicionales. Después de dos años de haber comenzado a operar, Uber contaba ya con alrededor de 9,000 socios-conductores a finales de 2017, sumando cerca de 16,000 dos años más tarde (Batalla 2020, pág. 5). Más recientemente, en tan solo tres meses, el número de autos inscritos al servicio de “transporte ejecutivo privado” aumentó en un 36%, sumando un total de 27,310 a inicios de 2020, superando así en un 27% al número de unidades que operaban como taxis tradicionales, que en ese momento ascendía a 21,500; el número de unidades de Uber se contaba en 19,244 (70.4%), mientras que Didi tenía 6,195 (22.6%) y Cabify, 1,891 (6.9%) (Pulido, 29 de enero de 2020).

De esta forma, el desempleo puede estar orillando a cada vez más personas al trabajo precario de las plataformas de transporte, en el que se encuentran expuestos a una inseguridad latente que puede estar detonada por el mismo desempleo. Así, los conductores que no encuentran alternativas laborales se tienen que enfrentar, al mismo tiempo, a la precariedad y a la inseguridad que implica el trabajo en plataformas.

AUTO-ORGANIZACIÓN

Antes y después de febrero de 2020, conductores de diferentes plataformas fueron asaltados con violencia o asesinados en la Zona Metropolitana de Puebla al desempeñar su trabajo sin que esto tuviera el impacto mediático que tuvo la muerte de Josué Emanuel Vital.

Detrás de esta invisibilización se encuentran los casos de: *José Luis*, de 41 años y conductor de Uber, quien el 11 de abril de 2019 recibió dos disparos de arma de fuego en la pierna derecha cuando un par de usuarios le robaron el auto (Hiram, 12 de abril de 2019). *Jesús Ángel*, de 19 años y conductor de Didi, quien el 2 de mayo de 2020 fue encontrado sin vida después de que un cliente le pidió un viaje por fuera de la aplicación (Hernández, 4 de mayo de 2020). *Roberto*, de

entre 50 y 55 años y conductor de Didi, quien perdió la vida el 24 de junio de 2020 al recibir dos disparos al momento de ser asaltado por usuarios de la plataforma (Pichardo, 24 de junio de 2020). “*Un conductor de taxi de la plataforma Cabify*”,¹⁰ quien el 8 de octubre de 2020 fue herido con un objeto punzocortante al ser despojado de su automóvil por sus pasajeros (Montero, 9 de octubre de 2020). *Javier*, de 45 años y conductor de Didi, quien el 9 de octubre de 2021 recibió al menos ocho puñaladas por unos sujetos que lo interceptaron para robarle el auto (Jácome, 10 de octubre de 2021). *Raúl*, de 48 años, cuyo cuerpo fue encontrado el 17 de enero de 2022 con un disparo en la cabeza después de una semana de haber desaparecido; lo último que se supo de él fue que salió a trabajar en la plataforma de Didi (Larios, 20 de enero de 2022).

Para hacer frente a la inseguridad, principalmente, y ante la ausencia de canales de comunicación dentro de las plataformas, una gran cantidad de conductores se ha congregado en grupos de WhatsApp brindándose protección y ayuda mutua. En estos grupos, comúnmente, participan conductores de diferentes plataformas, por lo que se autoidentifican de forma generalizada como conductores “de apps”, y, frecuentemente, participan también en ellos conductores de taxis tradicionales. A través de esta aplicación pueden solicitar ser monitoreados en tiempo real en caso de que se sientan intimidados por algún usuario o ante viajes que consideren de peligro. También pueden solicitar auxilio en caso de tener algún accidente o ponchadura de llanta, compartir reportes viales, o avisar a sus compañeros sobre retenes de policía, infraestructura en mal estado o cualquier otra contingencia. Asimismo, pueden solicitar cotizaciones de tarifas para hacer viajes por fuera o que otro compañero cubra algún servicio que ellos no puedan realizar.

El número de miembros de cada grupo de WhatsApp es variable, un conductor puede pertenecer a más de uno, y de cada grupo se pueden desprender subgrupos con alguna finalidad específica, por lo que pueden alcanzar un alto grado de complejidad organizativa. Recientemente la comunicación entre los miembros de estos grupos se ha visto reforzada

10 En ningún momento aparece su nombre en la nota periodística citada.

mediante la utilización de Zello, una aplicación de *walkie-talkie* para celulares, la cual permite que puedan tener comunicación radial directa y simultánea todos los miembros de un grupo. De igual forma, a partir de la pandemia de covid-19, la existencia de estos grupos ha dado paso al cada vez más común monitoreo de los conductores por parte de terceros mediante estas dos aplicaciones, lo que hace que la experiencia del viaje en plataformas se asemeje bastante a la del viaje en taxi tradicional.

Por otra parte, existen también grupos de Facebook de conductores, sin embargo, son más impersonales, pues en ellos puede haber miles de miembros, y no solamente conductores, sino también usuarios y socios. Por lo tanto, no cumplen funciones operativas de trabajo o seguridad, sino más bien sirven para compartir noticias, memes, quejas, información general, o para solicitar u ofrecer algún tipo de servicio, producto o carros en renta. No obstante, en muchas ocasiones estos grupos permiten que conductores solitarios puedan ponerse en contacto con otros conductores para integrarse a algún grupo de WhatsApp.

A continuación, se describe y analiza el funcionamiento de los grupos de WhatsApp, los cuales constituyen la base material/digital de esta auto-organización. Se muestra su organización interna y el tipo de información que se comparte en ellos.

Grupos de WhatsApp

Buscando cartografiar los diferentes territorios urbanos de la Zona Metropolitana de Puebla a través del acceso diferencial a ellos (Batalla, 2020), pregunté a Gonzalo si hacía viajes “a todos los lugares”. Después de pensarlo por unos segundos, contestó:

¿A todos los lugares? Sí. Nada más con un poquito más de precaución, ¿no? P’s ya vemos si... O sea a veces, ¿cómo le diré?, he visto usuarios así nerviosos y la verdad es que pues sí, la pienso bastante. Entonces como estamos en un grupo de WhatsApp... que nos vamos monitoreando... ya nos apoyamos por cualquier cosita. Entonces pues ya avisamos “no,

p's voy a ir a tal parte, por ahí un ojo ¿no?". Y ya nos vamos apoyando. Compartimos nuestra ubicación en tiempo real, por cualquier cosa. Si, ya si... no sé, por alguna razón pues nos desconectamos o se pierde, p's ya nos marcan, si no contestamos ya nos empezamos a, ¿cómo le diré?, a organizar ¿no?, a empezar a llegar a su última ubicación (Relato situacional, 30 de julio de 2019).

Este joven conductor de Uber, quien rentaba el carro para trabajar, explicó que en ese grupo había conductores de diferentes plataformas: Uber, EasyTaxi, "Didi", concluyendo que "hay que apoyarse porque ya... si no ¿quién?"; y señalando que los grupos de WhatsApp son "una buena opción para ayudarnos entre todos", agregó que también pertenecía a un grupo de taxistas tradicionales. Este "si no ¿quién?" resulta altamente significativo, pues muestra el desamparo en el que se encuentran los conductores por parte de las plataformas y del Estado, y devela a la auto-organización como la única capaz de hacer frente a las condiciones de precariedad laboral y de inseguridad urbana. De esta forma, a pesar de que estos grupos puedan cumplir *también* con funciones operativas y de producción de valor, sostengo que su objetivo principal es el de brindar protección a los conductores durante su trabajo.

La falta de canales de comunicación entre conductores al interior de las aplicaciones y, en consecuencia, la individualización de la fuerza de trabajo por parte las plataformas, y la falta de mayores medidas de seguridad por parte de éstas, dio paso a la creación de espacios virtuales autogestionados de interacción horizontal y colectiva que les permitieran a los conductores compartir información relevante para el desempeño de su trabajo y, sobre todo, formar lazos de protección y ayuda mutua. Una característica común de estas comunidades digitales es que buscan crear una identidad grupal a través de algún nombre representativo: "Vikings", "Grupo de élite", "Black Panthers", "Uber Pink" (grupo de mujeres). Con esto se puede observar que, a pesar de que mediante estos grupos se busca trascender la atomización de los conductores, la fuerza de trabajo aún permanece fragmentada en un sinnúmero de grupos digitales con identidades diferenciadas.

De acuerdo con Enrique, el grupo al que pertenecía se encontraba subdividido en varios grupos con funciones específicas. El objetivo del grupo general era el envío de alertas para ser monitoreados: “sabes qué, me siento intimidado, veme siguiendo, mandaba yo mi tiempo y mi ubicación real para que me vayan monitoreando dentro del viaje... ellos mismos te respondían, te hacían llamadas ¿no?, cuando ibas en el viaje te hacía llamadas, te preguntaban cuántas personas iban a bordo, hacia qué destino ibas para estar al pendiente”. De este grupo se desprendían los subgrupos de: *ayuda y rescate*, mediante el cual podían ser auxiliados en caso de una ponchadura de llanta, accidente o falta de corriente o gasolina; *viajes por fuera*, en el que “mandaban todas las alertas de quién necesitaba un carro o una unidad cerca de cierto punto”; y el grupo para “*echar desmadre*”, en el que podían “hablar en general de cualquier situación, hacer preguntas referente a la aplicación, referente al estado del trabajo, o sea cómo se movía el trabajo” (Entrevista, 24 de abril de 2019).

Enrique señaló que eran los conductores mismos quienes se encargaban de hacer los monitoreos, brindar apoyo y, en general, de la organización de los grupos. En cuanto a la organización interna explicó que existía “un tipo de jerarquía”, puesto que “hay administradores de los cuales ellos llevan todo el grupo, ponen y moderan las reglas dentro del grupo, como no insultar a otros compañeros y ese tipo de situaciones” (Entrevista, 24 de abril de 2019). En este sentido, Jaime, quien pertenecía al mismo grupo, relató que, además de reunirse ocasionalmente en las madrugadas para tomar café cuando “bajaban los viajes” y comentar cómo les estaba yendo, los miembros del grupo podían ser convocados por los administradores exclusivamente para tratar temas relacionados con la dinámica del grupo:

Hay ocasiones que los mismos administradores hacen reuniones para tocar temas de grupo ¿no?, o sea del grupo: “¿qué está pasando?”; “oyes, ¿por qué no avisas?”, ¿no?, “¿por qué no finalizas un viaje, o sea, por qué no avisas que... cierras las alertas?”, ¿no?, “oye, voy a tal lugar”, pero ya no la cierro, ¿no? “Tonces a veces los mismos administradores dicen “oye, a veces algunos quedamos pendientes, ¿qué pasó?, tú ya te fuiste

a tu casa, avisa, no pasa nada”. “Nomás avisa: sabes qué, cierro alerta, estoy en zona segura o voy para mi casa, ya me quedé en mi casa, ya... P’s avisa, no pasa nada, nomás para que no estemos con el pendiente de dónde estás” (Entrevista, 5 de diciembre de 2019).

Como se puede observar, la temática sobre la cual versan estas reuniones tiene que ver con la preocupación los compañeros del grupo en caso de que algún conductor solicite ser monitoreado y no dé aviso de que ya se encuentra a salvo después de haber realizado algún viaje riesgoso. Por lo tanto, la labor de los administradores implica la regulación de la participación de los miembros, la cual gira en torno al eje de la seguridad. La repuesta de Jaime ante la pregunta de qué es lo que se publica normalmente en el grupo de WhatsApp corrobora la preeminencia del cuidado:

Eh... un ejemplo, este... alertas viales, ¿no?, si pasó algún accidente, este... si van a un lugar muy peligroso o una zona de alto riesgo, avisan para estar... dónde estamos, comunicamos cuando iniciamos labores, y cuando terminamos o estamos en casa, ¿no?, para que ya por lo menos sepan que este... cómo se llama, que ya llegamos a casa bien (Entrevista, 5 de diciembre de 2019).

Por su parte, para Isabel, quien fue agregada “por solidaridad” a este mismo grupo por una conductora que conoció siendo usuaria, el cuidado también es el eje sobre el cual gira la dinámica grupal. Al preguntarle si tenía comunicación con otros conductores mientras trabajaba, contestó:

Mmmm sí. Por lo regular este... estamos en un grupo donde todo mundo nos estamos cuidando y desde el momento en que... en que empiezas a trabajar das tu ubicación, tu UTR, y das tu ubicación en tiempo real, te van siguiendo, o sea, todos nos vamos siguiendo y pu’s hay que estar al pendiente por lo que se nos ofrezca a cualquiera. No estoy al pendiente, porque pu’s no, tampoco puedes ir en el WhatsApp en todo eso. Pero sí, se llega a tener comunicación en un alto, en lo que esperas otro viaje, cositas así. Vas viendo cómo van los grupos ¿no? Entonces de alguna manera todos nos vamos cuidando, unos a otros. Ese es el tipo de co-

municación que tengo con otros conductores. El cómo vas, el que hay... hubo un accidente aquí, hay tráfico allá, no pasen por acá... De ese tipo de comunicación (Entrevista, 6 de diciembre de 2019).

Rodrigo, exconductor de Uber y conductor de Didi de tiempo completo, perteneciente a otro grupo y quien no tenía ninguna relación con los conductores antes mencionados, explicó así las razones de formar parte de un grupo de WhatsApp, con lo que se puede observar que las características de ambos grupos son muy similares:

Porque nos cuidamos. Sí, o sea, mandamos nuestra ubicación en tiempo real ¿no?, saludamos, ponemos la unidad, bueno, qué unidad traigo y las placas. Entonces cualquier... así que... por ejemplo... “oye es que este wey se ve sospechoso” ¿no? “Yo estoy cerca wey, ¿a dónde vas?” ¿no? “Ah, pu’s voy pa’ tal lado” ¿no? “Ah pu’s yo te sigo wey” ¿no? Así, y viceversa. “No, pu’s yo ando cerca wey” ¿no? “¿pa’ dónde?”. “No p’s pa’ Cuautlancingo”. “No p’s yo estoy por aquí por... Cruz del Sur wey, pásate por acá y te sigo”. Y así. Es por seguridad (Entrevista, 9 de diciembre de 2019).

Al ser agregado temporalmente al primero, pude observar con mayor detalle su organización interna y el tipo de información que en él se publica. Este grupo llevaba por nombre “Vikingos”,¹¹ tenía 58 participantes y fue creado el 26 de septiembre de 2018. Tenía seis administradores, hombres todos, entre los que se encontraba el creador del grupo. Su imagen de perfil era el dibujo de un barco vikingo, y en la descripción se podía leer lo siguiente:

Para la permanencia dentro del grupo.

Es necesario estar presentes en el grupo gral. (Pasar lista, reportes viales, etc.)

En caso de cambiar de vehículo favor de notificarlo a los administrado-

11 El nombre original era el de un pueblo de origen europeo, por lo tanto, se sustituyó con el nombre de otro pueblo europeo: “vikingos”. La imagen de perfil contenía un elemento característico de aquel pueblo, por lo que sustituyó por un elemento característico del pueblo vikingo en la descripción.

res y subir su documentación correspondiente de actualización.
Por medidas de seguridad todo participante tendrá activado el Life 360 (Diario de campo, 4 de diciembre de 2019, p. 90).

Como se puede apreciar, existe una especie de reglamento para permanecer en él, el cual comprende requisitos que giran en torno a dos aspectos principales: participación constante y medidas de seguridad. La documentación actualizada de los vehículos evita que haya falsos conductores y *Life 360* es una aplicación gratuita de localización satelital que permite, entre otras cosas, ver la ubicación de los miembros en un mapa accesible solo por invitación, recibir alertas cuando un miembro ha llegado a su destino y rastrear teléfonos perdidos o robados.

En la dinámica cotidiana, los administradores se encargan de pedir constantemente a sus compañeros que se reporten: “VIKINGOS buenos días los veo apagados que onda reportense quienes laborando”, “VIKINGOS Buenas tardes reportense quien en línea?” [sic]. Después de estas solicitudes, los conductores que se encuentran trabajando comparten sus ubicaciones en tiempo real junto con la marca, color y número de placa de sus autos, generalmente junto con el mensaje “me reporto en línea”. De manera menos frecuente, los administradores hacen “pases de lista VIKINGOS” nombrando a los conductores que ya se han reportado y preguntando quiénes más se encuentran trabajando. Ante la falta de respuesta, los administradores ejercen presión; uno de ellos compartió un meme que decía “no te quiero asustar, pero te van a sacar del grupo si no participas”, junto con la pregunta “😏😏 Quien es el primero” (Diario de campo, 6 de diciembre de 2019, p. 109). De esta forma, si quieren permanecer en el grupo, los conductores se ven obligados a participar constantemente.

Sin solicitud previa, los conductores comparten frecuentemente reportes viales: estados del tráfico en sus ubicaciones, sugerencias de rutas alternas, accidentes, semáforos sin funcionar, ubicaciones de retenes policíacos o monitores de velocidad. Asimismo, pueden dar aviso de que hay tarifas dinámicas en alguna zona de la ciudad y, en caso de tener alguna dificultad con las aplicaciones, preguntar a sus compañeros si les

sucede lo mismo; si es así, comparten información de cómo resolvieron el problema y dan sugerencias. También es común que pidan orientación sobre alguna ubicación o trámite administrativo, o que pregunten dónde pueden conseguir autopartes o algún otro producto. La oferta de algún producto en venta está tolerada. Ocasionalmente, solicitan cotizaciones de tarifas para realizar viajes por fuera de las plataformas y, generalmente, los administradores son quienes proveen esta información. En menor medida, y sin mayor reacción por parte de los demás miembros, comparten quejas, mensajes reflexivos o motivacionales, memes y videos jocosos. Quienes utilizan lenguaje inapropiado son reprendidos por los administradores e incluso por otros miembros, por lo que hay una regulación de los modales.

De forma constante, mientras unos conductores se reportan “en línea” ante la solicitud de los administradores o sin ella, otros tantos se despiden y avisan que “se desconectan” para ir a comer, descansar un rato o dormir de la misma manera: “me reporto fuera de línea”. Por momentos, en esas despedidas se podía percibir un ambiente íntimo y familiar: “Buenas noches ya en casa, cuídense mucho y no se expongan”. El mensaje que escribió el creador del grupo a un nuevo integrante después de haberlo agregado hizo más profunda esta sensación: “Bienvenido JOSÉ A VIKINGOS tu casa y mi gran familia que te da la bienvenida” (Diario de campo, 6 de diciembre de 2019, p. 116).

A pesar de las ventajas que ofrecen estos grupos, es erróneo creer que todos los conductores de plataformas forman parte de ellos. Las medidas de seguridad implementadas por las plataformas, como los botones de emergencia y el poder compartir sus ubicaciones en tiempo real a familiares o amigos, y los dispositivos de seguridad que algunos automóviles tienen integrados, como sistemas de ubicación satelital, bloqueo a distancia, cámaras de video o botones de emergencia, bastan para que otros tantos conductores se sientan seguros al trabajar. En el caso de Ámbar, quien se considera a sí misma “muy independiente”, esta conductora cuestionó así la utilidad de estos grupos:

No. Mira, mi hijo estuvo en un grupo y quesque para que te apoyen y no sé qué. Realmente... Un señor me dice “¿por qué no te agregas...?, mi esposa está en un grupo de Whats de mujeres, de Uber”. Pero... pues, o sea... realmente ni te ayudan. No sé qué tan... qué tanto te pueda servir realmente ¿no? Mi hijo dos, tres veces necesitó apoyo y nadie lo ayudó. Una vez se quedó sin gasolina y... nadie lo apoyó. Igual, se le ponchó una llanta una vez y... y tampoco. ‘Tonces... pu’s sí, sí... por ejemplo, yo siempre le pido ayuda a él o a mi familia ¿no? Realmente no creo que... No, no, no estoy en ningún grupo (Entrevista, 7 de diciembre de 2019).

Para Ricardo, a quien un par de meses antes le habían disparado con arma de fuego durante un asalto en su anterior trabajo de reparto de medicamentos, y quien opinaba que “por todos lados está muy complicado la... la delincuencia” porque “ya no nomás te pegan, ya te matan”, el sistema de seguridad del carro que había comprado para trabajar a Uber bastaba. Al mencionarle que muchos conductores pertenecían a grupos de “whats” para que él comentara algo al respecto, contestó, mostrando una serie de botones que se encontraban en el techo de su auto nuevo:

Pero p’s yo no. Aquí tenemos una donde luego, luego te puedes comunicar. Si te están correteando, te están haciendo algo, luego, luego aprietas el 911. Como ya todo te tienen registrado... También acá tengo... Ya viene, en este carro viene todo esto. Viene... igual este, igual puedes llamar si es emergencia. Este lo paras, lo bloqueas automáticamente el carro, ya no se lo pueden llevar... Y una cámara que nos... supuestamente ¿no?, yo digo que no me están viendo, pero dicen que te vigilan. Más que nada por... seguridad. [...] Sí, te digo, ya nomás lo aprietas o, te digo, o luego, luego se dan cuenta. Incluso creo que, sí... te llegan a ver que no es conductor o no es la persona... Igual le llaman a otra persona de las que están, estamos tres personas con el carro. A cualquiera de esas tres nos pueden marcar para... avisarnos (Relato situacional, 1 de agosto de 2019).

Cabe señalar que tanto Ámbar como Rodrigo eran dueños de los autos que conducían y, aunque no pertenecían a ningún grupo de WhatsApp, tenían algún contacto a través de medios digitales con sus familiares,

también conductores, en caso de emergencia. Conductores como Ámbar no pertenecen a grupos de “whats”, pero sí están en grupos de Facebook de conductores y usuarios de plataformas, y, en ellos, encuentran información relacionada con su trabajo y se pueden vincular con otros conductores a través de ellos.

CONCLUSIONES

A través de este trabajo se busca mostrar que el proceso de digitalización no es total en el sentido de la atomización de los conductores y la disolución de los trabajadores como personas, como sostienen algunas perspectivas sociológicas. Al contrario, la evidencia presentada permite observar formaciones sociales autogestionadas de cuidado que surgen como respuesta a la precarización laboral y a la inseguridad urbana creciente. La precariedad implica que ni el Estado ni las plataformas garanticen la seguridad de los conductores, puesto que no son vistos como trabajadores, sino como empresarios independientes (Rosenblat, 2018; Sadin, 2018; Srnicek, 2018), mientras que la inseguridad es experimentada de forma diferencial de acuerdo con divisiones de clase.

Así, los lazos de solidaridad, cooperación y autocuidado surgen como respuesta a experiencias comunes de vulnerabilidad y dan un sentido de identidad a sus miembros, el cual se objetiva en los nombres de los grupos. Incluso, estos pueden fomentar un ambiente de familiaridad, como pudo ser observado en el caso del grupo “Vikings”. Así como la existencia de estos grupos ha derivado en que los conductores recurran a servicios de monitoreo por parte de terceros, lo que hace que los viajes en aplicación impliquen una experiencia híbrida entre el servicio de plataformas y el de taxis tradicionales, el incremento de la inseguridad también ha orillado a los conductores a establecer lazos de cooperación intergrupala para una mayor protección y eficacia. La posibilidad de que estas formaciones más amplias en algún momento pudieran derivar en acciones políticas compartidas es algo abierto. Lo cierto es que los lazos están creados y operando, aunque de forma principalmente reactiva ante las condiciones prevalecientes de inseguridad.

Cierto es también, sin embargo, que las arterias que permiten la existencia de esta auto-organización son digitales. La forma en que los conductores se monitorean entre ellos, comparten información y se relacionan entre sí dentro de estos grupos y con el espacio urbano es a través de aplicaciones para smartphone: WhatsApp, Zello, Life 360, Google Maps, Waze. Así, el capital permanece siendo “la Gestalt” de la experiencia y “el semiotizador general” (Berardi, 2018) para el que se siguen produciendo datos e información. Por lo tanto, una vía de acceso pertinente para el estudio de la dinámica al interior del capitalismo digital es el concepto de “cultura algorítmica”. Así, podemos observar que la frase “me reporto en línea” sintetiza la dialéctica entre digitalización subordinada y subordinación digital.

REFERENCIAS

- Ávila, E. (2020, enero 16). Puebla, la ciudad con mayor percepción de inseguridad en México. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/estados/puebla-la-ciudad-con-mayor-percepcion-de-inseguridad-en-mexico>
- Batalla, O. (2020). *La construcción social de imágenes urbanas entre conductores de Uber en la ciudad de Puebla, México*. Tesis de Maestría en Antropología Social. Puebla: BUAP.
- Benvegnù, C.; Cuppini, N.; Frapporti, M.; Milesi, F. y Pirone, M. (eds.) (2021). Platformization and Its Discontents. *The South Atlantic Quarterly*, 120(4) [edición especial].
- Benvegnù, C. y 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), pp. 733-747.
- Berardi, F. (2018). *Fenomenología del fin. Sensibilidad y mutación conectiva*. Caja Negra. Castells, M. (1989). *La ciudad informacional. Tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Alianza.
- Cózatl, C. (2019, Julio 12). 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-año>
- Galeana, M. (2020, febrero 24). Detienen a tres por homicidio de universitarios y chofer de Uber en Huejotzingo. *Manatí*. <https://manati.mx/2020/02/24/detienen-a-tres-por-homicidio-de-universitarios-y-chofer-de-uber-en-huejotzingo/>
- García Canclini, N. (2016). *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Penguin Random House.
- Guadarrama, N. (2018, noviembre 14). 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>
- 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.lajornadadeorientemex.com.mx/puebla/homicidios-robos-snsp/?fbclid=IwAR0JD6VvPUA09b-t8aI_3Mu_ABgTEqWaK4sTjt9WKEcL5v6igjB1QGdK-KpE
- Hernández, G. (2020, febrero 24). Tres estudiantes y un chofer de Uber, los asesinados en Puebla. *Proceso*. <https://www.proceso.com.mx/nacional/2020/2/24/tres-estudiantes-un-chofer-de-uber-los-asesinados-en-puebla-238956.html>
- Hernández, M. (2020, mayo 4). Conductor de Didi encontrado sin vida en San Aparicio estuvo por última vez con “un amigo”; le solicitó el servicio en la madrugada. *Periódico Central*. <https://www.periodicocentral.mx/2020/pagina-negra/delincuencia/item/9271-conductor-de-didi-encontrado-sin-vida-en-san-aparicio-estuvo-por-ultima-vez-con-un-amigo-le-solicito-el-servicio-en-la-madrugada>
- Hernández, M. (2021, febrero 22). A un año del asesinato de los estudiantes de medicina y el conductor de UBER en Huejotzingo: el líder de la banda está detenido, pero por otro delito. *Periódico Central*. <https://www.periodicocentral.mx/2021/pagina-negra/delincuencia/item/3405-a-un-ano-del-asesinato-de-los-estudiantes-de-medicina-y-el-conductor-de-uber-en-huejotzingo-el-lider-de-la-banda-esta-detenido-pero-por-otro-delito>
- Hernández, M. (2020, febrero 26). Ya hay tres detenidos; robo de vehículo, posible móvil. *La Jornada*. <https://www.jornada.com.mx/2020/02/26/estados/025n2est>
- Hidalgo, K. y Salazar, C. (eds.) (2020). *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina*. FES-ILDIS.
- Hiram (2019, abril 12). Le piden servicio UBER y le roban el carro; conductor recibe dos balazos. *MTP Noticias*. <https://mtpnoticias.com/destacadas/de-dos-balazos-hieren-a-chofer-de-taxi-ejecutivo-para-robarle-el-auto-en-valsequillo/>
- Jácome, D. (2021, octubre 10). Apuñalan y roban vehículo a chofer de Didi en San Sebastián de Aparicio. *Tribuna Noticias*. <https://tribunanoticias.mx/apuñalan-y-roban-vehiculo-a-chofer-de-didi-en-san-sebastian-de-aparicio/>
- Larios, O. (2022, enero 20). Encuentran muerto a conductor de Didi. *Puebla Roja*. <https://pueblaroja.mx/2022/01/20/encuentran-muerto-a-conductor-de-didi/>
- LatinUs (2020, febrero 24). Indignación por asesinato de tres estudiantes en México. *LatinUs*. <https://latinus.us/2020/02/24/asesinan-tres-estudiantes-conductor-uber-puebla/>
- Melchor, A. (2020a, febrero 24). Con GPS mamá halló a médicos colombianos asesinados en Puebla. *E-Consulta*. <https://www.e-consulta.com/nota/2020-02-24/seguridad/con-gps-mama-hallo-medicos-colombianos-asesinados-en-puebla>
- Melchor, A. (2020b, febrero 24). Eran alumnos de BUAP y UPAEP los asesinados en Huejotzingo.

- E-Consulta*. <https://www.e-consulta.com/nota/2020-02-24/seguridad/eran-alumnos-de-buap-y-upaep-los-asesinados-en-huejotzingo>
- Méndez, P. (2022, marzo 1). Empeoró la seguridad pública en Huejotzingo a 2 años del homicidio de los estudiantes de Medicina, señalan vecinos. *La Jornada de Oriente*. <https://www.lajornadadeorientemex.com/puebla/empeoro-seguridad-en-huejotzingo-a-2-anos-del-homicidio-de-estudiantes/>
- Montero, A. (2020, octubre 9). Apuñalan a chofer de Cabify durante asalto en Cuautlancingo. *E-Consulta*. <https://www.e-consulta.com/nota/2020-10-09/seguridad/apuñalan-chofer-de-cabify-durante-asalto-en-cuautlancingo>
- Núñez, Efraín (2022, febrero 23). Pide Barbosa pena máxima contra asesinos que ultimaron hace 2 años a 3 estudiantes de Medicina y un chofer de Uber en Huejotzingo. *La Jornada de Oriente*. <https://www.lajornadadeorientemex.com/puebla/pena-maxima-vs-asesinos-de-estudiantes/>
- Pichardo, G. (2020, junio 24). Matan a conductor de Didi en calles de Bosques de San Sebastián. *El Sol de Puebla*. <https://www.elsoldepuebla.com.mx/policiaca/matan-a-conductor-de-didi-en-calles-de-bosques-de-san-sebastian-inseguridad-puebla-5404987.html>
- Pulido, M. (2020, enero 29). 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-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#ixzz7H4IIH2IH>
- Reygadas, L. (2020). Zolvers, rappidenderos y microtaskers. Trabajadores(as) de plataformas en América Latina. En Palermo, Hernán y Capogrossi, María Lorena (dirs.), *Tratado latinoamericano de Antropología del Trabajo*. CLACSO, CEIL, CONICET.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland. How Algorithms are Rewriting the Rules of Work*. University of California Press.
- Sadin, É. (2018). *La silicolonización del mundo. La irresistible expansión del liberalismo digital*. Caja Negra.
- Sennett, R. (2013). *La cultura del nuevo capitalismo*. Anagrama.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Tirzo, L. (2020, febrero 26). Josué Emanuel pensó que ganaría más en Uber; lo asesinaron y dejó un hijo en la orfandad. *MTP Noticias*. <https://mtpnoticias.com/destacadas/perfil-josue-emanuel-penso-que-ganaria-mas-en-uber-lo-asesinaron-y-dejo-un-hijo-en-la-orfandad/>
- Williams, R. (2000). *Marxismo y literatura*. Península.