

## DOSSIER TRABAJO DE CAMPO Y SUS PROBLEMÁTICAS

### **Expresiones, conflicto y organización virtual de conductores de plataformas. Estrategias de recopilación de datos en Ciudad de México durante la declaratoria de aislamiento por COVID-19**

**Aurora Rebeca de la Rosa Zapata\***

<https://orcid.org/0000-0002-3031-9149>

*Centro de Estudios Sociológicos de El Colegio de México*

*rdelaroszapata@gmail.com*

Recibido: 15-06-23

Aceptado: 28-09-23

**Resumen.** Este artículo detalla la estrategia metodológica empleada en la recolección de información para conocer la percepción de la gestión del trabajo de los conductores de aplicaciones en la Ciudad de México a partir del estudio de caso de la plataforma Uber. Las condiciones de la investigación se adaptaron al contexto de las restricciones derivadas de la declaración de aislamiento durante la pandemia por la COVID-19 en la ciudad a partir de marzo de 2020. Conforme a las limitaciones impuestas por el Estado mexicano, fue necesario replantear y adaptar la metodología de investigación para garantizar los objetivos: identificar la percepción de los sujetos sobre la gestión del trabajo, así como las acciones de resistencia y organización frente a éste. Dado que, por naturaleza, el trabajo de conducción es individualizado y las condiciones de la pandemia exigían aislamiento, este rediseño contempló como preguntas de investigación: ¿existen espacios de sociabilización?, ¿cuáles son esos espacios? y ¿cómo interactúan los

---

□ Posdoctorante en el Centro de Estudios Sociológicos de El Colegio de México. Doctora en Estudios del Desarrollo. Problemas y perspectivas latinoamericanas.

sujetos en ellos? Por tanto, el diseño de la estrategia de recopilación de datos incluyó cuatro enfoques. Primero, el registro detallado de las interacciones de los trabajadores de aplicaciones digitales en las redes sociales. Segundo, el seguimiento minucioso de los conflictos en estas plataformas a través de noticias publicadas en internet. Tercero, la participación en foros y chats de conductores para establecer conexiones y facilitar entrevistas posteriores en línea, y finalmente, la inscripción como socia-conductora de la aplicación. Como resultado, se identificaron distintas acciones de resistencia individual, así como cuatro tipos de organización colectiva cuya virtualidad fue el punto de partida.

**Palabras clave:** plataformas digitales, organización virtual, etnografía digital, conductores, Uber

### **Expressions, conflict and virtual organization of platform drivers. Data collection strategies in Mexico City during the declaration of isolation by COVID-19**

**Abstract.** This article details the methodological strategy used in collecting information to understand the perception of work management of application drivers in Mexico City based on the case study of the Uber platform. The conditions of the research were adapted to the context of the restrictions derived from the declaration of isolation during the COVID-19 pandemic in the City starting in March 2020. Due to the limitations imposed by the Mexican State, it was necessary to rethink and adapt the research methodology to guarantee the objectives: identify the subjects' perception of work management, as well as the actions of resistance and organization against it. Given that, by nature, driving work is individualized and the conditions of the pandemic required isolation, this redesign considered the research questions: Are there spaces for socialization? What are these spaces? And how do the drivers interact with them? Therefore, the design of the data collection strategy included four approaches. First, the detailed recording of digital application workers' interactions on social networks. Second, the careful monitoring of conflicts on these platforms through news published on the internet. Third, participation in driver forums and chats to establish connections and facilitate subsequent online interviews, and finally, registration as a partner-driver of the application. As a result, different actions of individual resistance were identified, as well as four types of collective organization whose virtuality was the starting point.

**Keywords:** Digital platforms, virtual organization, digital ethnography, drivers, Uber.

## **Expressões, conflitos e organização virtual de motoristas de plataforma. Estratégias de coleta de dados na Cidade do México durante a declaração de isolamento pela COVID-19**

**Resumo.** Este artigo detalha a estratégia metodológica utilizada na coleta de informações para compreender a percepção da gestão do trabalho dos motoristas de aplicativos na Cidade do México a partir do estudo de caso da plataforma Uber. As condições da pesquisa foram adaptadas ao contexto das restrições derivadas da declaração de isolamento durante a pandemia de COVID-19 na Cidade a partir de março de 2020. De acordo com as limitações impostas pelo Estado Mexicano, foi necessário repensar e adaptar a metodologia da pesquisa para garantir os objetivos: identificar a percepção dos sujeitos sobre a gestão do trabalho, bem como as ações de resistência e organização contra ela. Dado que, por natureza, o trabalho de condução é individualizado e as condições da pandemia exigiam isolamento, este redesenho considerou as questões de investigação: Existem espaços de socialização? E como os sujeitos interagem neles? Portanto, o desenho da estratégia de recolha de dados incluiu quatro abordagens. Primeiro, o registro detalhado das interações dos trabalhadores de aplicativos digitais nas redes sociais. Segundo o monitoramento cuidadoso dos conflitos nessas plataformas por meio de notícias publicadas na internet. Terceiro, participação em fóruns e chats de motoristas para estabelecer conexões e facilitar posteriores entrevistas online e, por fim, cadastro como motorista-parceiro do aplicativo. Como resultado, foram identificadas diferentes ações de resistência individual, bem como quatro tipos de organização coletiva cuja virtualidade foi o ponto de partida.

**Palavras chave:** Plataformas digitais, organização virtual, etnografia digital, motoristas, Uber.

## **INTRODUCCIÓN**

Este artículo se refiere a la estrategia metodológica empleada en la recolección de información para el estudio de la percepción de la gestión del trabajo, así como las acciones de resistencia y organización de conductores de aplicación frente a los mecanismos de control algorítmico de la plataforma Uber en la Ciudad de México, comprendidas dentro del periodo 2013-2021.

Con el servicio de traslado ejecutivo de pasajeros, Uber llegó a Latinoamérica iniciando en la Ciudad de México en 2013 y para 2015 incursionó con el modelo de reparto de comida a domicilio con la marca UberEats. Desde su introducción, ha experimentado un crecimiento exponencial, al propagarse cada vez más en nuevas ciudades y diversificar sus actividades. Se eligió esta

plataforma como estudio de caso no sólo porque es una empresa prototípica que ha extendido su presencia en las ciudades más importantes del mundo, sino porque introdujo una nueva configuración<sup>1</sup> tanto de relaciones laborales como de gestión de la producción.

Para el planteamiento de este problema hemos considerado como premisas que la organización del trabajo por medio de plataformas digitales opera de manera opaca (Pasquale, 2015) y asimétrica (Rosenblat, 2018), apoyada en la individualización (Antunes, 2018) de las relaciones de trabajo. En otras palabras, al considerar que la gestión del trabajo se lleva a cabo mediante algoritmos (Rapp, 2019) y que el ejercicio de trabajo es individualizado (Srnicsek, 2017), se observa una tendencia hacia condiciones laborales deficientes, ya que carecen de los beneficios tradicionales asociados a la protección laboral (Reygadas en Pacheco et al, 2011). Este escenario, a su vez, coacciona los procesos de organización y, por ende, de resistencia. Es por eso que consideramos como objetivos de la investigación el conocer, por un lado, la percepción de los sujetos sobre el ejercicio de su trabajo y por otro, las acciones de resistencia y organización frente a esta configuración laboral específica.

Aunque el inicio de esta investigación tuvo lugar en el año 2019, fue imperativo adaptarla al contexto de las restricciones surgidas a raíz de la declaración de aislamiento<sup>2</sup> durante la pandemia de COVID-19 en la Ciudad, a partir de marzo de 2020. Estas condiciones, impuestas por el Estado mexicano, se delinearón específicamente durante la fase 3<sup>3</sup> del coronavirus. En este periodo, con el objetivo de prevenir el contagio comunitario, se fortalecieron las medidas de cuidado e higiene mediante el distanciamiento social, que incluyó acciones como la permanencia en casa, la suspensión de eventos públicos, clases y actividades laborales presenciales. Estas medidas redujeron la circulación y movilidad de personas al mínimo.

---

<sup>1</sup> Una de las principales características de la denominada *uberización* es la mediación de un desarrollo digital para el trabajo y su organización mediante el uso de algoritmos. Estos son constituidos por los datos que generan los usuarios al utilizar la aplicación. A partir de esta información, la empresa gestiona las actividades y direcciones por las que coordina a su fuerza de trabajo. No se tiene certeza sobre los primeros indicios académicos de la noción del término.

<sup>2</sup> Es el 23 de marzo cuando la Secretaría de Salud del Gobierno de México hace la declaratoria de la Jornada Nacional de Sana Distancia, con lo que entran en acción las medidas sanitarias y de distanciamiento social para disminuir los contagios (<https://www.capital21.cdmx.gob.mx/noticias/?p=12574>) Consultado el 12 de noviembre de 2023.

<sup>3</sup> <https://coronavirus.gob.mx/2020/04/21/inicia-la-fase-3-por-covid-19-2/>

En concordancia las limitaciones del contexto acotamos como preguntas de investigación: ¿existen espacios de sociabilización para este tipo de trabajadores?, ¿cuáles son esos espacios? y, ¿cómo interactúan en ellos?, ¿es posible organizarse cuando el trabajo se gestiona de manera virtual?, ¿es posible ejercer resistencias al control del proceso de trabajo? Se espera comprobar la siguiente hipótesis: si el proceso de trabajo es individualizado, los sujetos encontrarán espacios de sociabilización, organización y ejercicio de resistencias como recursos para defender su autonomía frente al control laboral como ocurre en un proceso laboral tradicional.

El diseño de la estrategia de recopilación de datos incluyó cuatro enfoques que delinean una estrategia de etnografía digital en cuatro fases: primera, el registro detallado de las interacciones de los trabajadores de aplicaciones digitales en las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter. Segunda, el seguimiento minucioso de los conflictos en estas plataformas a través de noticias publicadas en internet conforme cuatro espacios: noticieros digitales, sitios de noticias, revistas y sitios de divulgación y entretenimiento. Tercero, la participación en foros y chats de conductores para establecer conexiones y facilitar entrevistas posteriores en línea a partir de los contactos generados y finalmente, la inscripción como socia-conductora de la aplicación.

## EL CONTEXTO DIGITALIZADO

El surgimiento de diferentes tipos de plataformas digitales de trabajo<sup>4</sup>, como las de servicio de transporte Cabify, Uber, DiDi o InDriver, empresas digitales globalizadas que prestan servicios de intermediación para el traslado de pasajeros y mercancías por medio de una plataforma tecnológica, es una de las expresiones más contundentes del capitalismo plataformizado (Srnicek, 2017). Este modelo es conocido como un sistema de intermediación descentralizado y deslocalizado, lo que sin duda ha tenido un gran impacto en la redefinición de la cultura laboral (Rosenblat, 2018). Esto implica que las plataformas digitales de trabajo tienen un control exclusivo sobre la organización de la actividad económica (Ghotkar y Rokde, 2016).

---

<sup>4</sup> Según la Organización Internacional de Trabajo, el surgimiento de las plataformas digitales de trabajo supone uno de los cambios más importantes acontecidos en el mundo laboral en los últimos diez años. Existen dos tipos de plataformas: las plataformas en línea, en las cuales el trabajo se terciariza mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa (una modalidad también conocida como “crowdwork”), y las aplicaciones (o apps) móviles con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos situados en zonas geográficas específicas (OIT, 2019:1)

Las plataformas digitales han provocado una mutación de la gestión del trabajo que no solo implica flexibilidad y desregulación laboral (Goldin, 2019), sino también una transformación profunda en la concepción de empleador y empleado (Thompson y Smith, 2009). Es por eso que a la luz de estas transformaciones podemos distinguir que las actividades mediadas por una plataforma digital configuran por sí mismas un trabajo precarizado.

Sobresale que tanto los conductores que operan en la plataforma con sus propios vehículos como aquellos que utilizan automóviles de alquiler contribuyen a evitar la concentración de proveedores de servicios en un único lugar de trabajo. En la sociedad laboral actual, se sustituye la socialización del trabajo por la individualización en ausencia de vínculos solidarios, organizativos y gremiales. Esto se logra sobre la base de la especialización productiva en un sistema inestable de subcontratación, de prestaciones de servicios limitadas en el tiempo y el espacio, de trabajo de información y de intercambio y de redefinición constante de las relaciones de cooperación y competencia (Castells, 2000).

Por otro lado, la individualización de las condiciones de trabajo dificulta la capacidad de exigir derechos laborales y, al mismo tiempo, impone restricciones significativas en la capacidad de organización autónoma para la búsqueda de dichos derechos (Degryse, 2016). La naturaleza del control en el proceso laboral cobra gran importancia, ya que la subordinación se manifiesta a través de las asimetrías de poder en cada caso (Zuboff, 2019). Cuando se trata de una relación entre un trabajador aislado y una enorme compañía transnacional que posee recursos millonarios y un aparato legal a su disposición, las condiciones de desigualdad se reproducen y expresan una mayor condición de subordinación (Reygadas, 2020).

## EL DISEÑO METODOLÓGICO

Para el diseño metodológico se contemplaron como puntos de partida dos aspectos. El primero, las oportunidades que ofrece para realizar innovaciones metodológicas el contexto digitalizado y virtual donde es posible combinar técnicas de recolección de información prototípicas de los estudios cualitativos: entrevistas a profundidad, observación participante, pláticas informales y análisis documental, junto con técnicas innovadoras propias del contexto de la emergencia sanitaria y del tipo de desarrollo tecnológico de la plataforma como entrevistas digitales, recopilación de información por medio de redes socio-digitales, contacto con informantes por ese medio, análisis de contenido de

interacciones virtuales entre actores sociales de plataformas de conducción, etcétera.

El segundo es la dificultad del diseño de una plataforma como Uber, donde permea la falta de datos cuantitativos sobre sus conductores. La ausencia de información por parte de la empresa sobre datos directos que reflejen características relevantes sobre su fuerza de trabajo es una constante en todo el mundo. En México, la información sobre la operatividad de la plataforma es celosamente resguardada por la compañía, aun a pesar de la solicitud expresa del gobierno de la Ciudad de México de informar<sup>5</sup> sobre el número de conductores y automóviles que operan en tiempo real. A pesar de la existencia de varios informes de la empresa, estos no reflejan la realidad de la experiencia de investigación empírica, cuyos resultados son contundentemente distintos, además de que aún son escasos los reportes o estudios independientes sobre el particular.

El diseño metodológico para abordar la investigación sobre la percepción del trabajo de conductores de Uber en la Ciudad de México, (en adelante, CDMX), se delimitó para recolectar información conforme varias técnicas: la observación participante, la revisión documental y la realización de entrevistas a profundidad con conductores de esta aplicación. Este trabajo dio inicio con entrevistas exploratorias presenciales durante el primer y segundo semestre de 2019.

Sin embargo, la declaración de aislamiento por la pandemia de COVID-19 tuvo un impacto considerable en esta estrategia por varias razones. En primer lugar, se cancelaron los accesos a lugares de trabajo como bibliotecas o centros de estudio. En segundo lugar, las estrictas restricciones de movilidad tuvieron como resultado una reducción significativa de la demanda de trabajo en este sector y por lo tanto, para utilizar el servicio, localizar conductores y realizar entrevistas. En tercer lugar, las condiciones de emergencia sanitaria, incluyendo el aumento de contagios debido a la transmisión del virus, contribuyeron a que las condiciones laborales fueran inestables y sujetas a cambios frecuentes. Finalmente, las medidas institucionales desalentaron el trabajo de campo como forma de respetar las directrices sanitarias sobre distanciamiento social, a efectos

---

<sup>5</sup> El 15 de octubre de 2019 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México los nuevos lineamientos entre los que destaca el proveer información sobre el conductor y el trayecto, entre otras. Sin embargo, meses después se confirmó que: Uber está amparado para no entregar información al gobierno de la Ciudad de México sobre su operación y cómo contribuye al tránsito y la contaminación de la ciudad (<https://m.excelsior.com.mx/comunidad/uber-no-quiere-cumplir-con-las-reglasandres-lajous/1353599>)

de prevenir contagios, resguardar la integridad de las y los estudiantes y contribuir a la contención la velocidad de propagación del virus.

Las estrategias de recolección de información se replantearon para completar los vacíos metodológicos, improvisando un manejo *netnográfico* (Kozinets, 2015) a partir del método cualitativo e interpretativo (Turpo, 2008) y de tipo inductivo (Strauss & Corbin, 1994) para investigar el comportamiento de los sujetos trabajadores de plataformas en comunidades digitales. Con base en la propuesta de Redondas (2003), llevamos a cabo la labor de pesquisa a partir de las líneas básicas de actuación, donde se combina la participación y la observación (Redondas, 2003 citado en Turpo, 2008). Por ello, la primera parte de la recolección de información para identificar y conocer las condiciones de trabajo y las valoraciones que sobre las mismas tienen los conductores de Uber se llevó a cabo mediante un registro detallado de las interacciones en Facebook.

En este sistema de interacciones virtualizadas “lo que producen los medios es la intensificación de las posibilidades de encuentro, de contacto, de intercambio” (Moya & Vazquez, 2010:85). Las redes sociales se convierten en el recurso por medio del cual se concentran las impresiones cotidianas de estos grupos, además de que intervienen otros sujetos como los mismos usuarios de las plataformas. En conjunto, estos encuentros conforman una red de comunicación que se reconfigura en tiempo real con datos e información novedosa de diversas fuentes directas.

Con este antecedente, para instrumentar este primer enfoque de recolección de información y realizar el registro detallado de interacciones, configuré un perfil de usuario que me permitiera únicamente participar de comunicaciones relacionadas con empresas de transporte como Uber, por lo que la misma plataforma de Facebook sugería continuamente tendencias sobre estos grupos de intercambio. La propia racionalidad algorítmica de la red social facilita el encuentro de nuevos perfiles que me permitieron ampliar mi red de potenciales contactos. Esto incluía interacciones de grupos de personas participantes de estas actividades, noticias y publicidad sobre el particular.

De esta manera, para comenzar la investigación netnográfica me inscribí en todos los grupos públicos, tanto de conductores como de usuarios de Uber que me fuera posible. La aproximación metodológica empleada en este sentido comprendía

no estudiar la tecnología como algo separado de la vida, sino partir de una conceptualización antropológica anclada en una metodología etnográfica, donde la tecnología se comprende como parte integral (Ardévol & Lanzeni, 2014:13).

La experiencia empírica como participante de estas redes deja a cuenta que la presencia e interacción para los conductores de estas plataformas en redes sociales como Facebook es fundamental en el ejercicio de su actividad, pues es mediante ellas que sociabilizan sus inquietudes y experiencias como si se tratara del centro de trabajo mismo. Este intercambio es básico para los conductores en la medida en que desarrollos digitales como Uber han contribuido a configurar nuevas figuras patronales que, apoyadas en el recurso de la deslocalización, se ocupan de su propia sociabilización desde los espacios individualizados del trabajo para interactuar con otros sujetos que vivan experiencias similares a ellos.

Desde luego que las interacciones virtualizadas entre estos grupos de trabajadores no pueden compararse con las interacciones en persona de un centro de trabajo tradicional, puesto que la mediación del aparato tecnológico configura de manera específica “las formas de entender ciertas categorías (...) como lo material, la privacidad, el espacio o la temporalidad, así como los flujos de información que emergen de estos procesos y las dinámicas que generan” (Ardèvol & Lanzeni, 2014 p.14). Sin embargo, es en estas nuevas configuraciones que emerge un tipo de comunicación alterna y útil para acompañarse durante su jornada. De ellas se derivan nuevas formas de sociabilización intermediada, en las que internet es indispensable para llevarse a cabo, lo que es parte de su cotidianidad y también contribuye a colectivizar sus experiencias.

De esta manera, cada vez que ingresaba a esta red social identificaba comentarios, conflictos, experiencias o impresiones concordantes sobre situaciones cotidianas. Entonces realicé un registro, por carpetas, sobre problemáticas expresadas dentro de la misma plataforma con palabras clave como: *cancelaciones, fraudes, datos relevantes, organización, desconexión, pagos*. Así<sup>6</sup>, realicé un monitoreo y registro ordinario de las interacciones de los conductores sobre sus preguntas, impresiones o inquietudes compartidas en los *time line*. En total llegué a participar de 50 grupos, cada uno con una cantidad variable de participantes desde 50 hasta veinte mil.

---

<sup>6</sup> Sin duda herramientas como el *web-scraping* pudieron ser muy útiles y eficientes con base en las librerías de R o Python, pero en el contexto de la investigación aun no eran ampliamente desarrolladas por lo que realicé este registro apoyándome de la herramienta de Facebook de “guardar por carpetas” y posteriormente realizaba un registro ordenado en Excel con fecha, tema, palabras clave y la liga virtual para localizar la publicación.

Llegué a desarrollar una metodología personal para realizar estos registros, como ingresar a Facebook a la misma hora diariamente en dos turnos. El primero a las 9 de la mañana, cuando recogía impresiones sobre conductores que habían conducido durante la noche, así como saludos para comenzar el día, reportes de accidentes o vialidades congestionadas. A las dos de la tarde ingresaba desde una nueva cuenta con la que era posible recoger impresiones sobre desempeño durante la mañana, cobros injustos, bajas tarifas e inconformidades, poco flujo de usuarios, etc. Este registro se realizó desde marzo de 2020 hasta marzo de 2022. También me apoyé en las herramientas de búsqueda que provee la plataforma de Facebook para identificar grupos de opiniones sobre un mismo tema. Llevé a cabo la captura de publicaciones haciendo uso de la opción *guardar enlace* agrupando por temas como: *información relevante, quejas, supervisión, seguridad, dar seguimiento*. Cabe mencionar que estos ejes temáticos no se definieron con anticipación, sino que fueron siendo identificados a partir de la propia lectura del material empírico, es decir, siguiendo la estrategia inductiva y sugerida por la teoría fundamentada (Strauss y Glasser, 1967). En muchas de estas publicaciones algunas de las organizaciones solicitaban a los asistentes virtuales acudir a las asambleas de manera presencial para obtener la información completa.

La pandemia contribuyó a que disminuyeran las interacciones presenciales de los grupos; sin embargo, estas también migraron a realizar encuentros virtuales. En el marco del registro, presencié de manera remota las publicaciones “en vivo”<sup>7</sup> de los grupos de organizaciones, conforme pude rastrear con el uso de la red social, como parte del estudio de las intersecciones de las esferas *offline* y *online* de la cotidianidad (Ardévol & Lanzeni, 2014). También descargué y realicé transcripciones de los videos de las jornadas en las que estos grupos divulgaban información importante para la investigación, como las reuniones que sostuvieron con la directora general de la plataforma de Uber en México, Greta González. Este material posteriormente fue analizado para identificar demandas, modalidades de organización, etc.

De esta manera me fui “acercando” a las páginas abiertas y públicas de organizaciones de conductores que entonces desconocía y algunas de las cuales apenas se estaban conformando, como la Sociedad de Conductores Privados, la Unión de trabajadores de Plataformas (MUUK), la Unión apoyo y fortaleza

---

<sup>7</sup> Las publicaciones *en vivo* son transmisiones en tiempo real que realiza un usuario a su audiencia. En ellas se puede participar con comentarios o reacciones que el autor recibe de manera simultánea.

(UAF), el Sindicato Mártires de Chicago, #Niunrepartidormenos, #Niunarepartidoramenos, Unidos Somos Más, Sindicato de Conductores de Vehículos de Servicio (SICONVESE), Unión de trabajadores de plataformas (UNIDAPP), Unión de Repas, Unión Nacional de Trabajadores por Aplicación (UNTA). Por esta vía, pude tener acceso a las demandas que realizaban en vivo en sus asambleas, bloqueos viales, invitaciones o reuniones informativas.

Sobre estos procesos realicé pequeñas transcripciones para mantener un registro ordenado de información, puesto que la inmediatez de su exposición y la continuidad de otras publicaciones pueden hacer que se pierdan los hilos temáticos fácilmente. Reconocemos que los medios digitales traen consigo la experiencia y, en consecuencia, la reconfiguración de sus propios procesos (Moya & Vazquez, 2010).

La segunda estrategia de recolección de información fue el levantamiento detallado de noticias publicadas en sitios virtuales nacionales de México como las ediciones digitales de los periódicos El Universal, El Heraldo de México, Excelsior, El Financiero, El Economista, La Jornada, El País, La voz de la Frontera, Ok Diario; en los sitios de noticias Aristegui Noticias, Animal Político, Milenio, Reporte Índigo, Plano Informativo.com. Revistas: Nexos, Proceso, Forbes, Expansión, Animal Político; y en sitios de divulgación como InfoBAE, Publímetro, Chilango y Sopitas. Para identificar las noticias referidas al trabajo de taxi por aplicaciones empleé palabras claves como *Uber*, *conductores*, *taxistas*, *quejas*, *taxistas*, *tarifas*, *protestan*, *plataformas digitales*, *manifestación*. Al igual que para el registro de las interacciones de conductores, enumeré y organicé de manera cotidiana las publicaciones en estos espacios conforme situaciones o hechos particulares sobre la base de palabras claves, fechas y temas de interés.

A partir de las búsquedas e información publicada en tiempo real, se realizó un registro de noticias y divulgaciones en orden cronológico mediante una matriz de datos, con el objetivo de facilitar el seguimiento de los hitos de conflictos o controversias para poder reconstruir este proceso. Del mismo modo, se localizaron polémicas sobre momentos álgidos de la introducción de estas plataformas, así como las movilizaciones de conductores u otros contingentes como taxistas o repartidores por aplicación reportadas en estos sitios digitales.

Esta reconstrucción hemerográfica digital sobre la instauración y el desarrollo de plataformas de servicio de transporte como Uber, DiDi o Cabify desde que comenzaron operaciones en México fue registrada conforme el sondeo diario de las notas informativas del particular. Las noticias relevantes se identificaron por fecha, con la liga al sitio informativo, el título y una etiqueta conforme el

contenido, es decir: regulación, disputas con el gremio taxista, organización de conductores, innovación empresarial, por mencionar algunos de los temas. Este registro se realizó desde el comienzo de esta investigación en el año 2019, recuperando algunas de las noticias relevantes anteriores a la fecha, hasta el segundo semestre de 2021.

Como acción complementaria a esta recolección de información, se llevó a cabo una revisión de esta literatura virtualizada apoyada en los motores de búsqueda de los sitios web ya mencionados. Esta revisión se centró en los acuerdos operativos que permitieron la introducción de la aplicación, las resistencias que surgieron una vez que Uber comenzó sus operaciones en la CDMX. Además, se exploró la respuesta de la empresa frente a los desafíos legales y su proceso de legalización y regulación. Esta investigación implicó una reconstrucción de la información, agrupándola en tres periodos particulares.

En el primero, durante el año 2013, al inicio de operaciones de la plataforma, primaba la información para la incorporación de conductores. En el segundo momento, en 2016, ocurrió un primer intento de organización de conductores frente a las disputas con el gremio taxista y la disputa por los servicios de plataformas digitales de transporte en la ciudad, por ejemplo, para operar en el aeropuerto internacional de la CDMX. Finalmente, en el tercer periodo, posterior a las pugnas entre el sector de transportes de la ciudad y el gobierno local durante 2020, se comenzaron a hacer mucho más visibles las condiciones de trabajo de las personas conductoras por aplicación principalmente frente a las nuevas restricciones a las que la ciudadanía se enfrentó durante la primera parte de la cuarentena declarada en el contexto de la coyuntura por COVID-19 que redujo al mínimo el flujo vehicular y, por lo tanto, la demanda de trabajo para el sector de la movilidad vial.

Además de dar ser el contexto de los conductores de la plataforma durante la crisis de la pandemia mencionada, fue en esa misma coyuntura que acaeció de nuevo una pugna entre el sector de transportes de la ciudad y el gobierno de la CDMX, junto con las nuevas regulaciones tanto viales como fiscales que en 2020 incidieron en la plataforma y sus servicios.

Por otro lado, se consultaron las resoluciones de la Secretaría de Movilidad (SEMOVI), entidad encargada de regular en material vial empresas como Uber y DiDi en la CDMX, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad. Con el objetivo de conocer los alcances y objetivos regulatorios, así como las solicitudes que la Secretaría ha requisitado a las empresas que prestan servicios de transporte por aplicativo, se trazó una entrevista guía para conocer la revista

vehicular y los objetivos de recaudación de esta entidad. Para tal fin formalicé dos entrevistas con funcionarios de este organismo durante abril de 2021. Estas entrevistas, de nueva cuenta, por el contexto de la coyuntura por COVID-19 se programaron por medio de la plataforma Zoom. A pesar de la cordialidad de los funcionarios y su voluntad de participar de la investigación, no me fue posible profundizar en los datos duros sobre la operatividad de estas plataformas.

Adicional a estas entrevistas llevé a cabo un procedimiento de solicitud virtual de acceso a la información pública<sup>8</sup> en la página web del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la CDMX, con el propósito de requerir datos de tipo cuantitativo sobre el desempeño de las plataformas de transporte de pasajeros en la ciudad, como, por ejemplo, la cantidad de conductores, automóviles, horarios, flujo de pasajeros, etcétera. Desde luego que se realizó por medio de la plataforma digital puesto que la atención al público estaba interrumpida a causa de la cuarentena.

El propósito de esta solicitud era conocer el número de conductores activos y sus perfiles para aproximarse a una dimensión cuantitativa del ejercicio de las plataformas en la ciudad y su importancia, tanto para la movilidad de pasajeros como para la ocupación laboral de personas conductoras. Sin embargo, después de turnar la petición a distintos organismos, la respuesta a la solicitud de transparencia fue denegada por dos motivos. De acuerdo con el portal de transparencia, primero porque la información podría infringir la privacidad de datos de los conductores y en segundo lugar, porque debido al recurso de amparo mencionado anteriormente que Uber logró en su favor desde 2019.

La tercera parte de esta estrategia comprendió la realización de entrevistas. En este sentido fueron tres los objetivos que se buscó cumplir con ellas. El primero fue indagar sobre las condiciones laborales de los conductores de Uber. El segundo era conocer la percepción de los conductores sobre las prácticas que la empresa introduce para gestionar las relaciones laborales, así como para ejercer supervisión del trabajador, además de los efectos del control y vigilancia a fin de entender sus alcances y límites. El tercero, explorar el tipo de respuestas del contingente laboral de estas plataformas frente a la supervisión, control y vigilancia algorítmica, así como las acciones prácticas con otros trabajadores a

---

<sup>8</sup> En la Ciudad de México es el derecho de toda persona solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posesión de las autoridades, quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.

efectos de confrontar a las plataformas, gestionar el trabajo o atender contingencias cotidianas derivadas de su trabajo.

Se realizaron un total de 57 entrevistas a conductores en tres periodos distintos<sup>9</sup>. El primero durante una fase exploratoria, previa a la declaratoria de pandemia. Esta primera fase respondía a la necesidad de identificar la línea de la investigación, para la cual se obtuvieron 26 entrevistas. Estas entrevistas se realizaron en un formato informal, con una secuencia de conversación durante el segundo semestre del año 2019 y se materializaron durante los recorridos que llevaba a cabo para trasladarme en la ciudad con destinos y horarios variables. En estas conversaciones durante el viaje, previa autorización de los conductores, realizaba preguntas para conocer de manera general las particularidades de su labor como horarios y condiciones de trabajo, responsabilidades económicas, preocupaciones, quejas y opinión de su trabajo en Uber así como sus antecedentes laborales.

Durante cada testimonio realicé anotaciones en una libreta conforme transcurría la conversación. Fueron varias las oportunidades donde me informaban sobre datos más específicos como montos de remuneración o comisiones. Otras veces, a solicitud expresa logré que me compartieran información por WhatsApp mediante capturas de pantalla referidas a lo que se denomina *desafíos*<sup>10</sup>, o con información de sus pagos. En todos los casos, previo a entablar el diálogo con los conductores sobre su quehacer, les comenté sobre el propósito de mi conversación y solicité explícitamente su consentimiento para iniciar una plática sobre los temas de mi interés. Esto me permitía tener confianza para solicitarles algunos datos personales como nombre, profesión, edad, tiempo de laborar en la plataforma, expectativas al corto plazo, así como platicar sobre sus responsabilidades económicas familiares. Casi por terminar mi recorrido, le invitaba al conductor o conductora a que me concedieran una

---

<sup>9</sup> Los conductores fueron contactados en viajes solicitados durante la investigación y posteriormente entrevistados. La mayoría de las entrevistas fue grabada y posteriormente sistematizada. Se elaboró para cada conductor, adicionalmente, una matriz pormenorizada y orientada por temas de la información proporcionada. Posteriormente, se elaboró una matriz general, por temas, que permitió sistematizar la información. Como está implícito, se siguió una estrategia inductiva de análisis que permitió identificar temas, subtemas y códigos para su valoración.

<sup>10</sup> Los *desafíos* son estímulos que reciben los conductores por parte de la plataforma, orientados a fomentar la productividad mediante estrategias de “gamificación” laboral. En el contexto del capitalismo plataformizado, estas estrategias promueven la hiperproductividad durante la jornada de trabajo. Sobre el particular, ver Vidigal, 2021.

entrevista a profundidad, que le tomaría más tiempo y que sería grabada y de inmediato, a quienes aceptaron, les entrevistaba o acordaba un encuentro posterior para lo que les solicitaba su número de teléfono.

A pesar de que en su mayoría aceptaban colaborar, se volvió común recibir números de teléfono equivocados, así como que algunos de los conductores de quienes sí correspondía el número telefónico hacían imposible concretar la cita para una entrevista posterior. Esto pudo advertirme de que, en la mayoría de estos conductores, la evasión de participar en la investigación era resultado de la posibilidad de sufrir represalias por parte de la empresa. En total, en esta fase, conseguí realizar cinco entrevistas más a profundidad, que fue posible concretar por conversación telefónica y que fui autorizada a grabar.

Estas cinco entrevistas se realizaron de manera semiestructurada con distintas duraciones, aunque en promedio se extendieron alrededor de 60 minutos. En ellas fue posible explorar de manera más detallada la situación del trabajo y la experiencia como conductores. A partir de los resultados de estas entrevistas fui refinando el contenido de una guía semiestructurada, lo cual me condujo a elaborar un nuevo formato de interlocución, más detallado, centrado en los temas de la organización del proceso de trabajo, las relaciones en su interior, la gestión algorítmica, los universos simbólicos del trabajo, así como en resistencias y esfuerzos planificados de los conductores para lograr objetivos comunes.

La segunda fase de entrevistas se llevó a cabo de enero a marzo de 2020. Se realizó conforme el cuestionario diseñado por objetivos para explorar de manera más específica y particular las condiciones de trabajo de los conductores. De acuerdo con la secuencia de preguntas, realicé entrevistas semiestructuradas también durante recorridos como usuaria de la aplicación. Si el conductor me autorizaba ser entrevistado y a grabar nuestra conversación, orientaba la entrevista con base en mi guía impresa previamente. Esta fase comprendió 13 entrevistas autorizadas. En ellas, además de sus condiciones generales de trabajo, me hablaron de la manera en que valoraban su trabajo, sus aspiraciones en el mediano y largo plazo, así como su percepción sobre el control y la dirección de la empresa sobre sus actividades. El total de entrevistas a conductores entre la primera y segunda fase fue de 44.

Cabe mencionar que en los casos en que los conductores no me autorizaron a grabar pero sí a continuar con la entrevista, me ocupé de realizar anotaciones inmediatamente al descender del auto, para perder el mínimo de información. Conforme fui avanzando en el trabajo de campo aprendí a realizar anotaciones

clave durante los viajes, lo que me permitió ordenar y clasificar todos los contenidos.

Esta segunda etapa de entrevistas se concluyó de manera abrupta al declarar el gobierno federal la cuarentena por la COVID-19. Durante los meses de mayo, junio y julio de 2020 intenté continuar con el trabajo de campo de manera presencial, sin embargo, la movilidad restringida y el alza de contagios por la transmisión del virus fueron complicando cada vez más el panorama del trabajo de campo. Me fue posible retomarlo casi un año después, es decir a partir del mes de febrero de 2021.

Este fue el momento crucial donde, a partir de la información que ya tenía disponible a partir de las entrevistas realizadas entre la primera y segunda fase, se replanteó la estrategia para continuar realizando entrevistas. Por ello, con base en el diseño de la investigación, la tercera fase de entrevistas comprendió principalmente a conductores que participaban en grupos organizados y que había tenido oportunidad de localizar por el trabajo de etnografía digital y de intermediación gestionado por la red social de Facebook y Twitter (Redondo citado en Turpo, 2008). El propósito de estas entrevistas era conocer los objetivos de sus grupos, el acercamiento con empresas e instituciones, las formas en que se agrupaban, así como las acciones de resistencia individual y colectiva que ejercían frente a los mecanismos de las plataformas.

Hice contacto con un trabajador de aplicaciones de reparto por medio de la plataforma Twitter para solicitarle una entrevista. Al explicarle el sentido de mi investigación y los objetivos de esta fase, él me puso en contacto con uno de los conductores que lideraba el grupo de repartidores denominado Sindicato Independiente Repartidores Aplicación (SIRA APPS). Recibí su número y vía WhatsApp conversé con él sobre la intención de entrevistarle, así como sobre el contenido y los objetivos que tendría el intercambio. Días después se realizó la entrevista por videollamada con una duración aproximada de hora y media. Además de las condiciones de la pandemia, realicé estas entrevistas por videollamada debido a la dificultad de los conductores de encontrar tiempo disponible para entrevistarles. En la mayoría de los casos, me autorizaban la entrevista durante su trayecto para regresar a su casa después de más de doce horas de trabajo durante el día.

A partir de esa primera entrevista fui recibiendo nuevos contactos de otros conductores participantes del mismo grupo, lo que resultó en un total de 5 entrevistas a profundidad también aplicadas por video llamada, de acuerdo con la disponibilidad de los conductores. Dos de estas entrevistas las realicé mientras

conducían, ya que el tiempo que pasan al volante les condiciona considerablemente el tiempo que tienen disponible. El propósito de estos diálogos era conocer los esquemas de su organización, así como los objetivos, alcances y acciones conjuntas.

Conforme la información que los conductores me compartían, hice nuevos contactos sobre nuevas organizaciones. Ubiqué algunas de ellas por las publicaciones que hacían en las redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram, haciendo un registro y seguimiento de sus inquietudes y demandas, hasta que meses después, cuando se levantaron algunas restricciones sobre el distanciamiento social, acudí a una de las asambleas de la Unión de Trabajadores de Plataformas Digitales, Pasajeros y Alimentos de México (SUTRAM) en un parque de la Ciudad, reconociendo que, al participar en persona en la dinámica de organización e intercambio, puede alcanzarse una comprensión completa que incluye la visión de las personas al convertirse en parte activa del grupo de estudio (Estalella & Ardèvol, 2007).

En esta ocasión participé como oyente de la asamblea y al concluir, me presenté como investigadora. Fue posible conversar con tres conductores más: el líder de la organización y dos de sus miembros. Durante casi dos horas conversamos sobre las condiciones de su trabajo, así como de la secuencia de hechos que los llevaron a conformarse como la SUTRAM. A pesar de que solicité el contacto para realizar entrevistas a profundidad posteriores, no fue posible concertar estas reuniones pues, aunque no de manera directa, manifestaron desconfianza y temor a eventuales represalias de la empresa. Sin duda, esta era una situación de trabajo de campo en la que

El carácter público o privado de los espacios y/o de las interacciones se convierte en un elemento clave en el planteamiento ético de la investigación social, ya que la categoría pública del espacio determinará si es necesario solicitar un consentimiento de los participantes (Estalella & Ardèvol, 2007).

Como este grupo rechazó expresamente dar una entrevista formal posterior, las experiencias registradas de esta organización son las resultantes de las interacciones de las redes sociales. Del mismo modo, a partir de estas publicaciones pude concertar dos entrevistas más por videollamada a integrantes de otras organizaciones de trabajadores de plataformas. Estas conversaciones se realizaron de manera simultánea para grupos como la Unión Nacional de Trabajadores por Aplicación (UNTA), con Sergio Guerrero, secretario general y

Verónica, conductora, así como con Saúl Gómez y Paola Ángel de los colectivos #NiUnRepartidorMenos y #NiUnaRepartidoraMenos.

Por los mismos medios estuve en contacto con la organización de conductores Sindicato Mártires de Chicago, así como con la Unión Mexicana de Trabajadores de Transporte y Aplicaciones, pero no fue posible concretar entrevistas. En el primer caso me negaron rotundamente la entrevista para evitar identificación y represalias de la empresa. En total, en esta tercera y última fase se realizaron 13 entrevistas a conductores y trabajadores de aplicación ligados a organizaciones.

La última parte del rediseño de la estrategia metodológica, complementario a esta fase, fue la revisión de los diversos reportes de investigación sobre los conductores de plataformas realizados por organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo y el International Finance Corporation, organismo del Banco Mundial, así como la Encuesta Nacional de Conductores y Repartidores de Aplicaciones en México. Este tipo de informes permitió construir una idea general del perfil sociodemográfico del contingente de conductores a nivel de país y en algunos casos, de la ciudad. La información que se presentaba en estos informes sobre este contingente de trabajadores fue útil para reconstruir un perfil sociodemográfico de conductor circunscrito a una muestra pequeña de conductores. Esta representación fue muy útil para caracterizar desde un punto de vista sociodemográfico al conductor promedio de Uber. Sin embargo, era de escasa o nula utilidad para conocer la valoración del trabajo, puesto que tienen un sesgo pro-empresa muy notorio.

Finalmente, para probar directamente el proceso de reclutamiento de conductores de Uber, decidí gestionar la inscripción a la plataforma como *socia-conductora*, tanto para realizar una observación participante como para conocer el proceso de incorporación. De esta manera fue posible obtener información sobre los términos y condiciones de la plataforma, y fue así como tuve acceso a los recursos de contratación, promoción y difusión de este desarrollo tecnológico. Sin embargo, la intención de laborar como *socia-conductora* con mi propio auto para conocer de primera mano la relación de trabajo, así como las condiciones de remuneración, calificación, estratificación, no se concretó, pues junto con la pandemia, me consideré propensa a ser afectada por la experiencia, siguiendo el planteamiento de Wacquant (2019).

Tanto las condiciones de la pandemia como el avance del trabajo de investigación me limitaron, principalmente porque la retroalimentación constante sobre las condiciones de vulnerabilidad en las que se encuentran los

conductores y la inseguridad y los abusos que ejerce la plataforma (Radetich, 2022) representaron un riesgo innecesario.

Considerando que sólo llevé a cabo el proceso formal de inscripción virtualizada, la información recopilada en esta fuente informativa fue útil para conocer las características del contrato que celebra la empresa con sus conductores. Denominado “contrato de términos de uso”, carece de aspectos específicos sobre su operación ya que en él no se declaran montos, tiempos de trabajo o condiciones generales de su actividad laboral; se trata únicamente de un permiso para utilizar la aplicación. Pero hay más de un buen ejemplo de la deslaboralización (Celis y Valencia, 2012) de las condiciones de trabajo al poner un estatuto laboral del conductor denominado eufemísticamente *socio-conductor*, que promueve un contrato de trabajo regido por el derecho comercial, y acotando la duración del vínculo entre la plataforma y el conductor solo al tiempo consumido en la realización de un servicio, que inicia cuando al chofer llega al sitio donde recogerá al usuario y concluye en el lugar de entrega. Es decir, tiempos de espera, y tiempos de traslado del conductor hacia el sitio donde debe prestar el servicio no son remunerados, etc.

El aplicativo trasmuta al empleador en figura ausente, pese a que la empresa - aunque de manera digital, es decir, impersonal- les fija la retribución y su periodicidad, define instrucciones, directrices, rutas, criterios, sanciones, recompensas y se atribuye el poder de sanción y desconexión -parcial o total-, todas características que sólo un patrón tiene capacidad de ejercer en el mundo laboral. La condición de virtualidad es, principalmente, el mecanismo más eficiente para ocultar la noción de un empleador y fetichizar la relación laboral.

Adicionalmente, cabe mencionar que estas condiciones se modifican de manera regular, en línea, y sin previa consulta con los conductores, quienes ni tan siquiera reciben notificación de los cambios o una copia de estas modificaciones. En este procedimiento completé también la *certificación de seguridad*, un cuestionario que funciona como evaluación psicométrica. En ella se señalan situaciones donde el conductor debe responder con la respuesta más asertiva en circunstancias que pueden ser comunes durante su jornada. Luego de esta evaluación, la aplicación advierte si estás autorizado para operar o no en la plataforma. Quizás valga la pena analizar algo de la intención subyacente de este tipo de “certificación”.

Todas estas fuentes de información me permitieron configurar una visión pormenorizada de la operatividad de la empresa en la CDMX frente a la carencia de información disponible, transparente u organizada de la plataforma.

## CONCLUSIONES

La recopilación de información para este proyecto de investigación tuvo que ser redefinida debido a las condiciones de aislamiento causadas por la COVID-19. La metodología que de manera imprevista tuvo que resolverse ante la contingencia sin duda significó una aportación al campo metodológico. La contribución más significativa de este ajuste fue la combinación de modelos de investigación tradicionales con técnicas netnográficas. En un enfoque cualitativo basado en un estudio de caso, se implementó un modelo de investigación mixto que incluyó entrevistas a profundidad, análisis documental y observación participante. Estas actividades prepararon el terreno para la aplicación de diversos recursos de etnografía digital, que en gran medida no estaban contemplados y que sin duda mostraban un panorama completamente desconocido.

Frente a las condiciones del diseño operativo de empresas como Uber, la ausencia de información cuantitativa sobre su funcionamiento, la individualización del trabajo y los mecanismos de supervisión enfrentados por sus conductores, junto con las condiciones de aislamiento provocadas por la crisis sanitaria, la adopción de una metodología de trabajo digitalizada se convirtió en un recurso accesible y útil para obtener las impresiones planificadas de los sujetos.

Consideramos que metodologías como las aquí presentadas contienen información tan completa y diversa que serán cada vez más empleadas en el campo de la etnografía. Esta, sin duda, es una fuente de información que debe ser más explotada, al mismo tiempo que resulta indispensable discutir en mayor profundidad sobre la información en estos espacios, las estrategias que deben adoptarse para acceder a la misma, así como los recursos disponibles para su comprensión, la manera en que se sistematizan y almacenan, y sin duda al análisis que lleva de por medio.

Del mismo modo, es indispensable reconocer como una de las dificultades de la mediación de sitios web, plataformas y redes sociales discutida en este artículo, que estos recursos también contribuyen a proporcionar una percepción subjetiva de la realidad. Esto se debe a que la información que recibimos necesariamente se comunica a través de relatos cotidianos que están influenciados por las situaciones, trayectorias y experiencias personales de cada conductor.

La etnografía digital presentada aquí, aunque fue el resultado de la contingencia y el aislamiento, también marcó la entrada a un bloque de información

primordial del que ya no se puede prescindir. La organización de conductores de plataformas digitales de trabajo, a partir de su situación gremial, ha constituido un recurso que se adiciona a las resistencias individuales no sólo para disputar el ejercicio del poder, exigir el reconocimiento de su estatus laboral y demandar procedimientos claros de retribución del trabajo, sino también como una forma de apropiación de su actividad laboral, de construir comunidad con otros conductores, así como de sobrellevar el día a día.

El análisis realizado nos permitió agrupar estas formas organizativas en cuatro clases. La primera se refiere a las organizaciones comerciales: estas pueden ser empresas constituidas legalmente, así como grupos de WhatsApp y Facebook en los que los conductores se organizan y solicitan beneficios en grupo. Mediante estas organizaciones, los conductores buscan realizar compras consolidadas para obtener un mejor precio de algún insumo, así como por sus servicios, y de esta manera reducir los costos operativos que las plataformas les han transferido.

La segunda forma está constituida a los denominados “grupos de alcance”. Puede decirse que es este tipo de agrupación la que cuenta con mayor presencia en redes sociales y mayor afiliación de conductores. Estos grupos se conforman a partir de convocatorias de aplicaciones como Facebook en las que se invita a conductores a participar en grupos virtuales, con el objetivo de brindar un servicio de monitoreo, seguimiento y apoyo entre los conductores que se integran a un colectivo de este tipo durante las jornadas de trabajo. Estos grupos de alcance funcionan como un espacio de intercambio cotidiano. Constatamos en el trabajo de investigación que, para los conductores, la pertenencia a estos grupos proporciona una identidad común y un sentimiento de seguridad para sobrellevar las posibles contingencias que derivan de su trabajo.

Otras de las organizaciones que predominan entre los conductores son las que promueven la defensa de derechos viales y la participación ciudadana. En este caso, son organizaciones que también incluyen a repartidores de aplicación, y se reúnen como colectivos con objetivos específicos que coinciden principalmente con la toma de espacios públicos.

Finalmente, la cuarta forma de organización que identificamos se refiere, en concreto, a las organizaciones laborales de carácter reivindicativo. A diferencia de las anteriores, estas agrupaciones plantean abiertamente la lucha por el reconocimiento del estatus del trabajador asalariado de los conductores de plataformas, el reconocimiento de sus derechos y su indispensable regulación estatal por el Estado.

No se puede negar que los espacios virtuales proporcionados por las redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram, así como las aplicaciones digitales como Zello, Telegram o WhatsApp, son recursos indispensables para la socialización en la gestión del trabajo en plataformas. De manera imprevista, las mismas condiciones de digitalización han facilitado la organización de trabajadores en espacios virtualizados.

Las redes sociales y aplicaciones digitales se han tornado, en los hechos, en espacios virtuales de interacción social que, poco a poco, permiten la agrupación de los conductores, el intercambio de información y experiencias del trabajo, así como la organización de acciones coordinadas, algunas de ellas abiertamente contestatarias. En estos espacios virtuales, los conductores interactúan en su cotidianidad, publicando inquietudes, situaciones que viven en el ejercicio del trabajo, e intercambian información sobre promociones, ofertas o facilidades relacionadas directamente con su actividad laboral.

También han logrado desarrollar sistemas eficientes de difusión de información en tiempo real, lo que les permite evadir acciones de la autoridad con fuerte impacto negativo en sus finanzas, como operativos viales y extorsiones, y organizar acciones coordinadas para brindarse protección en situaciones de emergencia debido a situaciones de inseguridad y violencia en su contra, al menos en lo que corresponde al caso de la Ciudad de México.

Los resultados de esta investigación confirman la hipótesis planteada, demostrando que la intermediación digital en el empleo impulsa a los trabajadores a trasladar su sociabilidad a entornos virtualizados, permitiéndoles construir una colectividad que no encuentran en un espacio de trabajo individualizado. En estos espacios comparten sus resistencias, se organizan y mantienen su autonomía frente al ejercicio de la empresa.

## REFERENCIAS

- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviço na era digital*. Sao Paulo. Boitempo
- Ardèvol, E. & Lanzeni, D. (2014) Visualidades y materialidades de lo digital: caminos desde la antropología. *Anthropologica* XXXII (33), 11-38. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.201402.002>
- Castells, M. (2000) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol.1*. Madrid: Alianza Editorial.

- Celis, J.C. y Valencia, N. (2012). “La deslaborización de los empacadores en los supermercados colombianos”. En Celis, J.C. *La subcontratación laboral en América Latina: miradas multinacionales*. Medellín: Clacso. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/bitstream/CLACSO/16304/1/Subcontratacion.pdf>
- Degryse, C. (2016). *Digitalisation of the economy and its impact on the labor markets*. Bruselas: ETUI aisbl. <https://www.etui.org/sites/default/files/ver%202%20web%20version%20Working%20Paper%202016%2002-EN%20digitalisation.pdf>
- Estalella, A. & Ardèvol, E. (2007) Ética de campo: hacia una ética situada para la investigación etnográfica de internet. *Forum Qualitative Social Research*, 8(3). <https://doi.org/10.17169/fqs-8.3.277>
- Ghotkar, M. & Rokde, P. (2016). Big Data: How it is Generated and its Importance. <https://www.iosrjournals.org/iosrjce/papers/conf.15013/Volume%202/1.%2001-05.pdf?id=7556>
- Goldin, A. (2019). Protección del trabajo humano y cobertura social ¿Trayectos divergentes? [Conference paper].
- Kellogg, K.; Valentine, M. & Christin, A. (2020). Algorithms at work: the new contested terrain control en academy of management annals. *Academy of management* 14 (1), 366–410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kozinets, R. V. (2015). “Netnography”. En *The International Encyclopedia of Digital Communication and Society*. DOI:10.1002/9781118767771.wbiedcs067
- Linhart, D. (2016). Cuando la humanización del trabajo enferma a los trabajadores. *Teuken Bidikay. Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad* 7 (8). <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1034>
- Moya, M & Vázquez, J (2010). De la cultura a la cibercultura: la mediatización tecnológica en la construcción de conocimiento y en las nuevas formas de sociabilidad. *Cuadernos de Antropología Social* (31), 75-96. <https://doi.org/10.34096/cas.i31.2729>
- OIT (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)
- Pacheco, E.; De La Garza, E. & Reygadas, L. (coord.) (2011). *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. México: El Colegio de México
- Pasquale, F. (2015). *The Black Box Society. The Secret Algorithms That Control Money and Information*. Cambridge: Harvard University Press.
- Radetich, N. (2022). *La uberización del trabajo*. México: Siglo XXI Editores.

- Rapp, L. (2019). El Trabajo en las Plataformas Digitales: Estudio del caso Uber [Trabajo de fin de grado en Derecho]. Universidad de Valladolid, Campus Segovia.
- Redondas, J (2003, 24 de septiembre). Netnografía e identidades. *Analista de DiceLaRed*. <https://netnografia.blogspot.com/>
- Reygadas, L. (2020). “Zolvers, rappidenderos y microtaskers. Trabajadores(as) de plataformas en América Latina”. En Palermo, H. & Capogrossi, L. *Tratado latinoamericano de antropología del trabajo*. Buenos Aires: CLACSO/CEIL CONICET/CIECS. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20201117071349/Tratado-latinoamericano.pdf>
- Rosenblant, A. (2018). *Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. Berkeley: University of California
- Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1994). Grounded Theory Methodology: An Overview. En Denzin, N. & Lincoln, Y. *Handbook of Qualitative Research*. (273–284).
- Thompson, P. & Smith, C. (2009). Labour Power and Labour Process: Contesting the Marginality of the Sociology of Work. *Sociology*, 43(5), 913-930. <https://doi.org/10.1177/003803850934072>
- Turpo, O. (2008). La netnografía: un método de investigación en Internet *EDUCAR* (42), 81-93. <https://raco.cat/index.php/Educar/article/view/142550>
- Vidigal, V. (2021). Game Over: A Gestão Gamificada do Trabalho. *MovimentAção* 8(14), 44-64. <https://doi.org/10.30612/mvt.v8i14.15018>
- Wacquant, L. (2019). Por una sociología de carne y sangre. *Revista del Museo de Antropología*, 12(1),117-124. DOI: 10.31048/1852.4826.v12. n1.24166
- Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. New York: Public Affairs.