

ACADEMIA JOURNALS



OPUS PRO SCIENTIA ET STUDIUM

# Humanidades, Ciencia, Tecnología e Innovación en Puebla

ISSN 2644-0903 online

Vol. 3. No. 1, 2021

[www.academiajournals.com](http://www.academiajournals.com)

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN AUSPICIADO POR EL  
CONVENIO CONCYTEP-ACADEMIA JOURNALS



**Gobierno de Puebla**

*Hacer historia. Hacer futuro.*



Secretaría  
de Educación  
Gobierno de Puebla

**CONCYTEP**  
Consejo de Ciencia  
y Tecnología del Estado  
de Puebla

OLEGARIO BATALLA COETO

## LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE IMÁGENES URBANAS ENTRE CONDUCTORES DE UBER EN PUEBLA, MÉXICO

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

DIRECTOR: DR. ERNESTO LICONA VALENCIA

DR. ALEJANDRO RÍOS MIRANDA

MTRA. LILLIAN TORRES GONZÁLEZ



# **BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

---

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
MAESTRÍA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

---

## **LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE IMÁGENES URBANAS ENTRE CONDUCTORES DE UBER EN PUEBLA, MÉXICO**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
MAESTRÍA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

PRESENTA:  
OLEGARIO BATALLA COETO

COMITÉ TUTORIAL  
DIRECTOR: DR. ERNESTO LICONA VALENCIA  
DR. ALEJANDRO RÍOS MIRANDA  
MTRA. LILLIAN TORRES GONZÁLEZ



Septiembre 2020

## RESUMEN

### ***La construcción social de imágenes urbanas entre conductores de Uber en Puebla, México. De: Olegario Batalla Coeto***

Esta etnografía estudia la construcción social de las significaciones del espacio urbano entre conductoras y conductores de Uber durante sus viajes de trabajo en el Área Metropolitana de Puebla. Esto se lleva a cabo a través de un modelo de análisis teórico-metodológico que parte de la noción de espacio social de Henri Lefebvre, y que se focaliza en el proceso de significación de fronteras sociológicas, espaciales y temporales de acuerdo con la reconstrucción del análisis social propuesto por Renato Rosaldo y con la metodología desarrollada por Kevin Lynch para el estudio de las imágenes urbanas y metropolitanas. De esta forma, se define al viaje en Uber como objeto de estudio antropológico, y a la unidad de Uber como microespacio social en movimiento, adoptando así una noción de cultura desvinculada del territorio y enmarcando esta investigación dentro del giro de movilidad de las ciencias sociales.

La delimitación temporal de esta investigación se asienta sobre el proceso de consolidación del modelo neoliberal de ciudad a través de la llamada “Marca Puebla”, que reconfiguró amplia e intensivamente el paisaje urbano bajo los principios de mercantilización del espacio y de construcción de una imagen de identidad oficial que fuera capaz de atraer inversiones y de convertir a la ciudad de Puebla en un destino turístico internacional. Este proceso convergió con la expansión global de Uber, por lo que la introducción de este nuevo medio de transporte urbano formó parte de esa nueva imagen de identidad. No obstante, la aceptación de este sistema de transporte por parte de la población local obedeció no solo a los intereses estatales, sino también a la presencia de una oleada creciente de inseguridad y violencia que ha acompañado a la construcción de este modelo de ciudad.

De esta forma, las imágenes urbanas de los sujetos de estudio dan cuenta de una ciudad dual y polarizada, que ha dado lugar a nuevas centralidades

cosmopolitas de lujo y opulencia, y a nuevas periferias, entre las que se encuentra el mismo centro histórico de la capital de estado, caracterizadas por el horror y la pobreza. En estas imágenes tienen un común denominador: una inseguridad ubicua e invasiva que afecta de forma profunda el trabajo de las y los conductores, quienes, además, forman parte de una clase media en reducción que desempeña una serie de trabajos precarizados dentro de los cuales Uber no es la excepción. Sin embargo, sus imágenes ratifican la superioridad de las nuevas centralidades elitizadas y de los sujetos que las habitan y/o visitan, mientras que las periferias y sus habitantes son vistos con rechazo y desprecio. Por lo tanto, este modelo de ciudad no es identificado como el origen de esta dualidad, sino que el área metropolitana se concibe un espacio bipolar en el que, por un lado, se encuentran representados sus valores y aspiraciones, y, por el otro, la ausencia de ellos.

Finalmente, a través de la figura epistemológica de *etnógrafo usuario exconductor* y mediante las técnicas de dibujo de mapas mentales, relatos situacionales, entrevistas estructuradas y observación de espacio virtuales, esta investigación da cuenta también de la existencia de un sistema de transporte desregulado que ya no es ni taxi tradicional ni tampoco un sistema de plataformas o aplicaciones, sino que conforma un mercado negro de transporte originado en el vínculo clientelar directo entre conductores de Uber, y otras plataformas, y sus usuarios ante los índices permanentes de inseguridad. Este sistema, a pesar de que evade la vigilancia y la regulación de las plataformas y el sistema bancario, existe gracias a la utilización de internet y otros espacios virtuales, además de que se basa también en los mismos principios de emprendimiento, autodisciplina y precarización, y, aunque implica una mayor solidaridad y apoyo entre las y los conductores, los mantiene atomizados en múltiples grupos inconexos. Así, esta etnografía da cuenta de la formación de prácticas y sistemas socioculturales específicos en la intersección de procesos locales y globales.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	6
INTRODUCCIÓN .....	7
Metodología y estructura de la etnografía.....	10
CAPÍTULO 1 .....	16
1. UN MODELO DE ANÁLISIS DE IMÁGENES URBANAS EN MOVIMIENTO .	16
1.1. El giro de movilidad en las ciencias sociales y el estudio de lo urbano....	17
1.1.1. Conceptualización teórica del viaje en Uber .....	19
1.1.2. Cultura y movilidad .....	27
1.2. De la imagen en singular a la imagen en plural y de regreso.....	32
1.2.1. La imagen de la ciudad de Kevin Lynch .....	32
1.2.2. Perspectiva geográfica de la imagen urbana.....	38
1.2.3. Imagen urbana e imaginarios sociales .....	44
1.3. Imagen urbana y espacio social.....	52
1.3.1. Imagen urbana y escala metropolitana.....	61
1.3.2. La unidad de Uber como microespacio social en movimiento .....	64
1.4. La imagen urbana como sistema de fronteras .....	69
1.5. Modelo gráfico.....	74
CAPÍTULO 2 .....	75
2. PUEBLA, CIUDAD NEOLIBERAL .....	75
2.1. Mercado internacional de ciudades y paisaje urbano .....	78
2.1.1. Antecedentes.....	83
2.1.2. La primera gran transformación.....	85
2.1.3. Consolidación de la “Marca Puebla” .....	88
2.1.4. Quiebre político y continuidad neoliberal .....	102
2.2. A manera de conclusión.....	107

CAPÍTULO 3 .....	110
3. LA NUEVA MOVILIDAD DE LA CIUDAD NEOLIBERAL .....	110
3.1. La expansión mundial de Uber: Gengis Kan y el colonialismo digital ....	112
3.1.1. Gentrificación, cibercultura y resistencia taxista .....	115
3.2. <i>Apps</i> de transporte en Puebla .....	123
3.2.1. Uber .....	123
3.2.2. Las otras <i>apps</i> .....	136
3.3. A manera de conclusión .....	146
CAPÍTULO 4 .....	150
4. “O MUY POBRES O MUY RICOS”: LA NUEVA FRONTERA URBANA.....	150
4.1. La ciudad dual vista desde los mapas mentales .....	156
4.1.1. Norma .....	157
4.1.2. Joaquín .....	165
4.1.3. Margarita .....	171
4.1.4. Emilio .....	182
4.1.5. Carlos .....	190
4.2. A manera de conclusión .....	200
CAPÍTULO 5 .....	204
5. “LA ZONA DE PUEBLA”: ORILLAS Y NUEVA PERIFERIA URBANA .....	204
5.1. “Las orillas” .....	209
5.1.1. Lugares “refeísimos”: la descripción del horror .....	216
5.1.2. Asaltos y espantos: un recorrido por las orillas .....	218
5.2. “Las colonias” .....	223
5.2.1. Puebla, “ciudad de los baches” .....	230
5.3. “No pasan del centro para allá”: el centro histórico como frontera .....	240
5.4. A manera de conclusión .....	247

CAPÍTULO 6 .....	251
6. “UNA CIUDAD DE LUZ”: IMÁGENES DE LA CIUDAD COSMOPOLITA .....	251
6.1. “La Juárez”: imágenes cinematográficas.....	252
6.2. “La gente visita mucho Cholula” .....	256
6.2.1. Con ese dinero podría “vivir, y vivir bien”.....	264
6.2.2. Cholula, lugar cosmopolita .....	267
6.2.3. “Subir lesbianas o gays ya es normal en Cholula”.....	269
6.3. “Angelópolis”, la ciudad mundial .....	274
6.3.1. “Se creen mucho, pero son sencillos” .....	277
6.3.2. Turistas vs. poblanos, global vs. local .....	283
6.3.3. “¿P’s quién vive acá?”: la sombra del resplandor.....	291
6.4. A manera de conclusión.....	297
CONCLUSIONES.....	301
BIBLIOGRAFÍA .....	308

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco al Dr. Ernesto Licona por haberme dado la oportunidad de participar en la línea de investigación de antropología del espacio de la Maestría en Antropología Social, y por haber dirigido el esfuerzo que hoy se ve materializado. La utilización de mapas mentales como técnica de investigación favoreció ampliamente los alcances de la presente etnografía.

A los miembros de mi comité tutorial, la Mtra. Lillian Torres y el Dr. Alejandro Ríos, por el seguimiento que hicieron de mi trabajo y sus acertados comentarios y sugerencias.

A los doctores Mauricio List y Luis Arturo Jiménez, porque con calidez me ayudaron a construir una perspectiva más amplia de la antropología.

A los doctores Abilio Vergara y Olivia Domínguez por la orientación y el apoyo que me brindaron durante mi estancia en la ENAH.

A Maru por su apoyo con los trámites administrativos.

A Abraham, Ana Isabel, Carla, Daniel y León por su invaluable acompañamiento y solidaridad; con ellos aprendí que la antropología trasciende los esquemas de la academia. A Danna, Robert, Yuri y Grace por los buenos momentos.

A cada uno de los conductores con los que tuve la oportunidad de conversar, especialmente a Emilio, Carlos, Norma, Margarita y Joaquín, por haberme dado su tiempo y confianza.

A mi familia, principalmente a mi mamá por su apoyo y paciencia, a mamá Teté, Paqui, Toño y mamá Martuchis por estar al pendiente, y a mi prima Carrancita por su interés y generosidad.

A Alfredo y Rolando por alentarme a estudiar la maestría, a Gonzalo por el jazz y los cafés, a Alex y Sofi por las charlas, las risas y por permitirme conocer el mundo de los taxis, a Mugsy por apoyarme durante mi estancia en la ciudad de México, y a cada uno de mis amigos y compañeros de la fraternidad del espíritu, por compartir mutuas experiencias, fortalezas y esperanzas.

Dedico este trabajo a Diego Batalla Gali, con amor y gratitud.



## INTRODUCCIÓN

Uber, la aplicación de transporte creada en Silicon Valley, California, comenzó a operar en la ciudad de Puebla en septiembre de 2015 ofreciendo su versión estándar (UberX) y de lujo (UberBlack) (Redacción, 2 de septiembre de 2015),<sup>1</sup> alcanzando a tener a finales de 2017 alrededor de 9,000 socios-conductores (Cancino, 15 de abril de 2018) y cerca de 16,000 dos años después (Martínez, 11 de octubre de 2019). Al tener relativamente pocas barreras para entrar, y a través de prometer libertad, flexibilidad e independencia a sus futuros conductores, Uber logró a sumar a principios de 2018 tres millones de conductores activos en más de 630 ciudades alrededor del mundo (Rosenblat, 2018).

Inicialmente en Puebla, Uber sólo aceptaba pagos con tarjeta de crédito, sin embargo, la empresa logró diversificar sus formas de cobro aceptando tarjetas de débito y pagos en efectivo, ampliando así el número de consumidores. Las principales razones por las cuales los habitantes de esta ciudad prefirieron a Uber sobre el servicio de taxi tradicional fueron la alta inseguridad y el mal servicio de éste, además de que su uso connotaba distinción social. De esta forma, en la actualidad Uber constituye un servicio de transporte urbano consolidado en el que trabajan miles de personas, de forma parcial y de tiempo completo.

Los factores que se conjugaron para que Uber comenzara a operar y se consolidara en Puebla no son únicamente intraurbanos, así como tampoco lo son sus usuarios. La expansión voraz de esta empresa a nivel mundial<sup>2</sup> coincide con un proceso creciente de movilidad transnacional<sup>3</sup> y con uno de los periodos más agresivos de transformación de la geografía urbana de Puebla como parte de la consolidación del modelo de ciudad neoliberal.<sup>4</sup>

Entre 2011 y 2017, periodo correspondiente al sexenio de Rafael Moreno Valle como gobernador del estado de Puebla, el paisaje urbano fue modificado

---

<sup>1</sup> Un par de años después apareció su servicio de entrega de alimentos a domicilio (UberEats), cuyos repartos se realizan principalmente en bicicleta y motocicleta.

<sup>2</sup> Rosenblat (2018) muestra este proceso.

<sup>3</sup> El tema de la movilidad transnacional en la era global ha sido desarrollado por Clifford (1999), Hannerz (1996) y Appadurai (2001), entre otros.

<sup>4</sup> Las características del este modelo de ciudad han sido señaladas por Asociación Gaditana de Antropología *et al.* (2016), Brenner *et al.* (2015), Cocola (2009), Harvey (2004), Smith (2015) y Zukin (1998), entre otros.

ampliamente con una gran cantidad de obra pública, ostentosa y de costos excesivos. Esta reconfiguración urbana fue desarrollada bajo el amparo del proyecto federal “Puebla: Ciudad de Innovación y Diseño” (Puebla CID), el cual sirvió como discurso rector para que el estado buscara conseguir certificaciones y reconocimientos internacionales (Kurjenoja e Ismael, 2018).<sup>5</sup> A diferencia del perfil patrimonial que buscó resaltarse a finales del siglo XX, estas modificaciones urbanas convirtieron a la ciudad de Puebla en un recurso para ser explotado con el fin de movilizar flujos económicos y atraer inversión, siendo el propósito último del estado “lograr un plan de proyección de la ciudad al futuro y construcción de una *imagen* [énfasis agregado] dinámica, próspera e innovadora” (Kurjenoja e Ismael, 2018:30).

Kurjenoja e Ismael (2018) indican que la transformación de la infraestructura urbana en un escenario espectacularizado y exuberante, y las certificaciones y membresías en redes globales, se justificaron por parte del estado a través de un discurso que prometía que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) y el aumento de la innovación urbana aumentarían la eficiencia y la calidad de vida. Así, el discurso oficial acerca de las ciudades inteligentes, innovadoras y creativas “frecuentemente alude a la ciudad como una marca comercial” (Kurjenoja e Ismael, 2018:33). De forma similar, López Cuenca (2018) señala que esta reorganización de la geografía urbana pretendió “hacer de Puebla una marca distintiva que permita atraer capital para inversiones en la ciudad y de turismo en particular” (López Cuenca, 2018:40). Así, la clase media local como el objeto de atención fue desplazada de las políticas públicas en favor de captar el turismo nacional e internacional, con lo que “Puebla no parece sino encarnar en estos años un intuitivo paso de la ciudad burguesa de provincias a una pretendida ciudad turística global” (López Cuenca, 2018:49).

De esta forma, Uber encajó perfectamente con la nueva imagen innovadora y turística de la ciudad de Puebla. Alex Rosenblat (2018), quien define a Uber como el símbolo de la Nueva Economía, señala que, para muchas ciudades, tener Uber

---

<sup>5</sup> Esta reconfiguración urbana impulsada por el Estado sirvió para fortalecer la candidatura de la ciudad para formar parte de la *Creative Cities Network* de la UNESCO y del modelo *smart cities* (Kurjenoja e Ismael 2018).

es una señal de la más alta innovación, o, por lo menos, de ser parte del mercado global de negocios tecnológicos. Más aún, apuntando hacia la forma en que esta empresa favorece la movilidad transnacional, esta autora indica que, para los consumidores, la experiencia de viajar a lugares donde no hay Uber puede sentirse como un choque cultural desconcertante.

Rosenblat señala la profunda transformación cultural que ha provocado el modelo de Uber en torno a los significados del trabajo y la dinámica laboral dentro de una economía basada en las TIC's. Asimismo, indica que Uber ha transformado la manera en que las personas se mueven a través de cientos de ciudades alrededor del mundo. Sin embargo, no se ha estudiado aún la transformación cultural que este tipo específico de movilidad produce en cuanto a las significaciones del espacio urbano que los conductores construyen a través de sus viajes de trabajo. La dinámica laboral, el contacto constante con una amplia diversidad de usuarios y espacios hacen que esta práctica de movilidad sea una vía de acceso privilegiada para el estudio de la formación de imágenes urbanas dentro de un proceso de hibridación cultural (García Canclini, 2016) iniciado por la intersección de la expansión de una empresa transnacional de transporte y la consolidación de un modelo de ciudad neoliberal.

Así, partiendo del vínculo entre los conceptos de “imagen urbana” y “movilidad”, el **objeto de estudio** de la presente etnografía es la construcción social de imágenes urbanas entre conductores de Uber durante sus viajes metropolitanos dentro de esta plataforma. Entendiendo a la imagen urbana como la representación del conjunto de fronteras que el ciudadano confronta y dota de significado en su experiencia cotidiana, la **ruta de investigación** se enfoca en el proceso de significación de las múltiples fronteras espaciales, temporales y sociológicas que estos sujetos experimentan durante sus desplazamientos. Para ello, el área metropolitana de Puebla fue considerada como la unidad de estudio, mientras que los conductores de Uber constituyen la unidad de análisis.<sup>6</sup>

Partiendo de la teoría del espacio social de Bourdieu (1990, 1998), la presente etnografía busca contestar la siguiente **pregunta de investigación**: ¿qué

---

<sup>6</sup> De acuerdo con la distinción entre unidad de estudio y unidad de análisis de Rosana Guber (2005).

elementos simbólicos se despliegan en el proceso de significación de fronteras sociológicas, temporales y espaciales entre conductores de Uber durante sus viajes metropolitanos, y de qué forma estos elementos configuran las imágenes urbanas de estos sujetos? De la misma forma, la **hipótesis** que busco comprobar es que las imágenes urbanas de los conductores de Uber, configuradas por fronteras de distinción que reflejan su posición de clase, articulan simbólicamente imágenes de identidad del espacio metropolitano que impugnan o interpelan al modelo de urbanización neoliberal y a la imagen de identidad oficial de la “Marca Puebla”.

Para ello, el **objetivo general** de este trabajo consiste en articular un modelo teórico que permita analizar la construcción social de imágenes urbanas entre conductores de Uber a partir del proceso de significación de fronteras dentro de un contexto hegemónico y de transformación cultural. De esto se desprenden tres **objetivos particulares**: 1) describir etnográficamente las fronteras espaciales, temporales y sociológicas experimentadas por los conductores de Uber durante sus viajes metropolitanos; 2) analizar los mapas mentales y relatos de estos sujetos de estudio para identificar los elementos simbólicos en la construcción de sus imágenes urbanas; y 3) estudiar la forma en que la urbanización producida por el modelo neoliberal de ciudad es significada a través de esta práctica de movilidad.

A continuación presento la metodología utilizada para alcanzar estos objetivos y la forma en que se encuentran estructurados los capítulos de la presente etnografía.

### **Metodología y estructura de la etnografía**

Creyendo con Lefebvre (2013) que cada modo de producción crea un espacio social propio, considero necesario comprender cómo se configura culturalmente el espacio urbano en la modernidad tardía como parte de la cultura del neoliberalismo (Comaroff y Comaroff, 2001) o nuevo capitalismo (Sennett, 2013). Para ello, busco conocer los significados que atribuyen los sujetos de estudio a las situaciones socioespaciales y sociotemporales producidas por una práctica de movilidad urbana iniciada con la construcción de la “Marca Puebla”.

Partiendo de la propuesta de Clifford (1999) de entender al trabajo de campo antropológico como una práctica de viaje, de la etnografía multilocal de Marcus (2001), y de la etnografía en fuga de Reguillo (2005) para el estudio antropológico de los acontecimientos, y considerando que la realidad social debe ser comprendida a través de la aproximación a la experiencia de los sujetos, la principal vía de creación de conocimiento fue, además de la observación participante, la interlocución con los conductores. La implicación que construí me permitió entablar diálogos con ellos durante su práctica laboral. Mediante la figura de “etnógrafo usuario exconductor” busqué conocer sus significaciones del espacio metropolitano desde el punto de vista de quien consume este servicio de transporte conociendo sus características al haber trabajado en él. Esto, a pesar de la verticalidad de la relación usuario-conductor, me permitió establecer una relación de mayor apertura y empatía, pudiendo en ocasiones compartir mutuas experiencias.

Así, siguiendo la metodología propuesta por Lynch (1992) en relación con el mapeo de territorios urbanos, a través de 44 relatos situacionales indagué la división que hacen los conductores del espacio metropolitano alrededor de las siguientes oposiciones: zonas de peligro/zonas seguras, zonas donde hay más trabajo/zonas donde hay menos trabajo, horarios de peligro/horarios seguros, horarios de más trabajo/horarios de menos trabajo. De esta forma busqué conocer las significaciones subyacentes a estas fronteras experimentadas en su desempeño laboral. Asimismo, cuestioné a los conductores acerca de los viajes más inusuales que habían realizado con la finalidad de conocer los puntos de fractura dentro de estas significaciones al trabajar en Uber.

Los viajes realizados para el registro de estos relatos fueron viajes que yo normalmente hacía dentro mi dinámica cotidiana como si fuera un usuario frecuente de la aplicación. Llevé a cabo viajes tanto de día como de noche, en diferentes horarios y zonas de la ciudad, y la asignación de los conductores con los que viajaba era de carácter contingente, pues era realizada a través del sistema algorítmico de Uber. De 44 conductores, únicamente tres fueron mujeres, quienes tenían aproximadamente la misma edad y sólo una de ellas rentaba el auto que conducía.

Dentro de los hombres existió una mayor variabilidad en cuanto a edad y relación de uso o propiedad de los automóviles.

De esta forma, establecí contacto con interlocutores clave para, a través de un muestreo en bola de nieve, llevar a cabo entrevistas estructuradas y dibujo de mapas mentales. Así, entrevisté a dos mujeres y tres hombres. Las entrevistas fueron en dos sesiones con cada uno de ellos; en la primera apliqué un cuestionario de acuerdo con mi guía de entrevista, y en la segunda les pedí que realizaran un dibujo del espacio metropolitano como si lo explicaran a un conductor nuevo que no conociera la ciudad de Puebla y que necesitara ayuda para orientarse y así poder ubicar sus principales calles, zonas y lugares. En el caso de los dibujos, les pedí nuevamente que señalaran los espacios a través de oposiciones: zonas y horarios de mayor o menor trabajo, y zonas y horarios de mayor o menor peligro.

Asimismo, llevé a cabo observación participante en el grupo de Facebook para socios, usuarios y conductores de Uber en Puebla con mayor número de miembros y en un canal de WhatsApp de conductores al que fui agregado por medio de mis interlocutores clave con la finalidad de establecer contacto con otros conductores para las entrevistas. De esta forma, pude observar la dinámica social en cada uno de estos espacios virtuales, los usos que hacen de ellos los conductores y el papel que desempeñan en la construcción de sus imágenes urbanas.

Así, en el Capítulo 1 desarrollo el modelo de análisis de la presente etnografía, ubicándola en primer lugar como parte del giro de movilidad de las ciencias sociales. Desde esta perspectiva, partiendo de las propuestas de García Canclini (1996) y de Reguillo (2005) conceptualizo teóricamente al desplazamiento en Uber como viaje metropolitano y como acontecimiento urbano. Asimismo, retomo las perspectivas antropológicas que proponen observar las configuraciones culturales de forma deslocalizada, proponiendo que el concepto de “hábitat de significado” de Ulf Hannerz (1996) puede ser útil para estudiar la forma en que las imágenes urbanas forman parte de un proceso de hibridación cultural en relación con la creación de la “Marca Puebla”.

De esta forma, reviso el concepto de imagen de la ciudad de Kevin Lynch (2008) y los estudios posteriores que han buscado trascender sus limitaciones

teórico-metodológicas, proponiendo que la imagen urbana generalizada del espacio urbano está conformada por la condensación de imágenes urbanas múltiples creadas en microescala a través de los viajes en Uber.

Siguiendo las ideas de Lefebvre (1976, 1978, 2013), Castells (1989, 2011) y De Certeau (2000) sobre espacio social, y de Silva (2000) en cuanto a los microprocesos imaginarios, propongo entender a la unidad de Uber como un microespacio social en movimiento dentro del cual se construyen microimágenes urbanas a través de la experiencia cotidiana de los conductores.

Asimismo, retomando la propuesta metodológica y conceptual de Lynch (1992) en relación con el estudio de imágenes urbanas a escala metropolitana, en la que resaltan los conceptos de frontera y territorio; la categoría analítica de frontera de Rosaldo (1991); la noción de imagen de identidad de Licona (2000, 2001, 2003, 2007, 2012) y la distinción entre imagen-mapa e imagen-itinerario de Vergara (2003), propongo entender a la imagen urbana como la representación de un sistema de fronteras espaciales, temporales y sociológicas, cuyos significados sedimentan en una imagen de identidad del espacio metropolitano que coexiste de forma contradictoria con la imagen de identidad oficial. De esta forma, entiendo a la unidad de Uber como un campo de fuerza en el que convergen y entran en conflicto la lógica del espacio capitalista en expansión y la lógica del espacio de los lugares o territorial.

Posteriormente, en el Capítulo 2 abordo el contexto en el cual Uber comienza a operar en Puebla como parte del modelo de ciudad neoliberal que ha proliferado a escala global y que se encuentra dirigido a la mercantilización del espacio y al turismo. Reviso las características de este modelo de ciudad como parte de la geografía de la globalización, así como sus antecedentes históricos en Puebla. De esta forma, propongo entender la creación de este modelo como un proceso detonado por la intersección de procesos globales y locales, a través del cual se configuran nuevos significados y prácticas del espacio urbano. Examino con detenimiento el periodo 2011-2017, en el cual se consolida este modelo de ciudad a través de una reconfiguración intensiva del paisaje urbano.

Los capítulos 3, 4, 5 y 6 corresponden al análisis etnográfico de la presente investigación. En el Capítulo 3 vinculo el contexto histórico local con la expansión global de Uber, haciendo un recuento de la operación de este sistema de transporte en la capital poblana. En él describo las características de esta empresa transnacional y el *modus operandi* con el cual ha alcanzado a posicionarse como la nueva movilidad de la modernidad tardía. Asimismo, abordo algunas de las consecuencias sociales que ha provocado esta nueva movilidad como la gentrificación del servicio de taxi y la consolidación de la cibercultura a partir de los desplazamientos urbanos.

Dentro de la operación de esta empresa en el contexto local señalo las fronteras sociológicas más prominentes entre los diferentes tipos de conductores y usuarios. También, a través de las modificaciones que ha tenido esta aplicación, muestro cómo los conductores utilizan las herramientas que les brinda la plataforma para construir diferentes fronteras con el espacio urbano. Igualmente, expongo que esta nueva movilidad no se circunscribe al funcionamiento de las empresas transnacionales de transporte, sino que también se ha desarrollado desde abajo gracias a las necesidades y creatividad de los conductores, quienes dentro de un contexto de alta inseguridad han desarrollado un sistema paralelo de transporte mediante la utilización de espacios virtuales.

Así, en el Capítulo 4 analizo las imágenes generalizadas, o imágenes en singular, del espacio metropolitano a través de los mapas mentales dibujados por cinco conductores. En ellos se puede observar la existencia de una imagen colectiva o compartida que refleja la estructuración dual del área metropolitana. Una accesibilidad diferencial acentuada conforma dos amplios territorios contrastantes a través de la experiencia laboral de estos conductores. Uno de ellos, que es preferido rotundamente por los sujetos de estudio, está constituido por los nodos elitizados de la nueva centralidad urbana, mientras que el otro, que alberga a las clases medias-bajas y populares, es temido y rechazado. De esta forma, se puede observar la nueva frontera urbana construida por el urbanismo neoliberal entre dos espacios sociales polarizados.



De forma subsecuente, y en un ejercicio de acercamiento a las significaciones cotidianas de estos espacios, en los capítulos 5 y 6 analizo los relatos situacionales entendidos como microimágenes urbanas o imágenes en plural. A contrapelo de la lógica hegemónica que invisibiliza a los espacios no elitizados, en el Capítulo 5 presento en primer lugar las imágenes construidas por los sujetos de estudio en relación con la nueva periferia urbana y las orillas metropolitanas, que son los espacios que han sido invisibilizados y vaciados de sentido para que la ciudad cosmopolita haya podido consolidarse. En este amplio espacio distingo tres sub-territorios: el centro histórico, las colonias y las orillas. A través de los relatos situacionales y de las entrevistas muestro cómo se significan estos espacios y cómo los conductores reproducen fronteras a través de su movilidad para evitar entrar en ellos o salir lo más pronto posible. En este caso, se podrá ver que la noche agranda esta frontera siendo significada como un territorio temporal de alto riesgo. Desde estas imágenes se podrá comprender la preferencia de los sujetos de estudio por los espacios elitizados.

Para concluir con la evidencia etnográfica, en el Capítulo 6 presento las microimágenes urbanas, o imágenes en plural, construidas por los sujetos de estudio en relación con los espacios elitizados del área metropolitana. A través también de los relatos situacionales y de las entrevistas realizadas analizo la forma en que son experimentadas y significadas las fronteras espaciales, temporales y sociológicas en los tres nodos principales que articulan la dinámica social en este territorio urbano: la avenida Juárez, y las zonas de Cholula y Angelópolis. Esta última representa la nueva centralidad urbana construida y consolidada durante el periodo neoliberal, la cual ha sido erigida y proyectada internacionalmente en detrimento del espacio en el que habitan las clases medias y populares de la entidad.

Por último, se encuentran las reflexiones finales. En ellas presento el balance general de la investigación, en el que muestro la forma en que fue respaldado el objeto de estudio con base en la evidencia etnográfica y el grado en el que fueron alcanzados los objetivos planteados, así como también la forma en que fue contestada la pregunta de investigación y la manera en que la hipótesis de trabajo fue parcialmente rechazada.

## **CAPÍTULO 1**

### **1. UN MODELO DE ANÁLISIS DE IMÁGENES URBANAS EN MOVIMIENTO**

La presente investigación se desprende de la vinculación teórica de los conceptos de imagen urbana y movilidad, con la finalidad de proponer una aproximación que permita conocer el proceso de construcción de imágenes urbanas entre conductores de Uber a través de sus viajes por el área metropolitana de Puebla. Esta aproximación se focaliza metodológicamente en el análisis del proceso de confrontación y significación cotidiana de fronteras sociológicas, espaciales y temporales por parte de los conductores. Esto responde a la idea de que la ciudad es un complejo sistema de fronteras socioculturales que los conductores de Uber atraviesan cotidianamente, lo que hace que sus significaciones del espacio urbano sean mucho más amplias y complejas que las de otros actores urbanos.

Como se verá en los próximos capítulo con detenimiento, los viajes en Uber aparecen en esta ciudad como parte de la construcción de lo que se conoce como “Marca Puebla” (Kurjenoja e Ismael, 2018; López Cuenca, 2018), que es un proyecto de ciudad desarrollado en un periodo histórico específico como adaptación de un modelo neoliberal de ciudad orientado hacia el turismo y el sector terciario, que transformó ampliamente el paisaje urbano de esta ciudad. Esta remodelación urbana corresponde a una tendencia global que se manifiesta, entre otras cosas, por la introducción de nuevos tipos de movilidad. Por esta razón, propongo entender al viaje en Uber como microespacio social en movimiento en el que se construyen imágenes urbanas que pueden dar cuenta de las características y contradicciones de este modelo urbano.

Así, este capítulo llevará al lector del concepto de “imagen de la ciudad” de Kevin Lynch (2008) hacia un modelo de análisis propio en el que se entiendan a las imágenes urbanas como procesos de significación producidas a través de la significación cotidiana de fronteras socioculturales mediante un tipo específico de movilidad. De esta manera, en la segunda parte de este capítulo desarrollaré una conceptualización teórica del viaje en Uber, ubicándola dentro del “giro de

movilidad” que han dado las ciencias sociales en la modernidad tardía. Asimismo, delinearé las características de una etnografía que pueda aproximarse al estudio de estos viajes.

En la tercera parte desarrollo el concepto de imagen urbana en relación con el de movilidad, haciendo una lectura crítica del concepto de imagen de la ciudad de Lynch. Dentro de esta revisión, lo compararé con el concepto de hábitat de significado de Ulf Hannerz (1996) para señalar un proceso de hibridación cultural (García Canclini, 2016) en un contexto de movilidad global. Asimismo, revisaré los principales estudios que desde diferentes disciplinas han buscado superar las limitaciones del concepto de imagen de la ciudad de Lynch. De esta forma, definiré a la imagen urbana como un concepto culturalmente complejo que puede ser entendido como una significación generalizada del espacio urbano, pero también, siguiendo a Armando Silva (2000), como el resultado de microprocesos específicos.

En el cuarto apartado abordaré el concepto de imagen urbana en relación con el de espacio social para poder comprenderla como parte de un campo de fuerza configurado por diferentes lógicas espaciales. Asimismo, desarrollaré el concepto de imagen urbana a escala metropolitana, para finalmente, definir a la unidad de Uber como microespacio social en movimiento. Así, en el quinto apartado plantearé el modelo de análisis de imágenes urbanas en movimiento en relación con el concepto de frontera. Finalmente, en la última parte del capítulo presento de forma gráfica este modelo de análisis.

Por lo tanto, comienzo ubicando al viaje en Uber como objeto de estudio antropológico.

### **1.1. El giro de movilidad en las ciencias sociales y el estudio de lo urbano**

La presente investigación se desprende de lo que autores como Cresswell (2006), Sheller y Urry (2006) y Urry (2007) han llamado el “giro de movilidad” de las ciencias sociales. De acuerdo con Sheller y Urry (2006), este giro comenzó a desarrollarse en las últimas décadas del siglo XX y constituye un paradigma emergente que busca superar las limitaciones de una Ciencia Social “a-móvil” que durante largo tiempo

ignoró la importancia constitutiva del movimiento. Así, su principal objetivo, y reto, ha consistido en la reconceptualización de los objetos de estudio de disciplinas como la antropología, la sociología o la geografía en términos de viaje y desplazamiento, y en el desarrollo de nuevas metodologías de investigación que sean capaces de dar cuenta de una movilidad global.<sup>7</sup>

Siendo uno de los etnólogos que comenzaron a desarrollar esta perspectiva, Georges Balandier señala que

Todo se ha vuelto demasiado inestable, demasiado disociado de lo que es el factor de permanencia y determinante de orden. Lo social -en el sentido más extensivo de esta palabra- se capta en un estado de gran fluidez. Porque es movilidad, ya no es circunscrible en el interior del espacio de una disciplina. Porque es un constante devenir, con la aceleración propia de los períodos de modernidad, debe ser asido en su engendramiento y no en las estructuras que lo fijan y lo desnaturalizan (Balandier, 1993:231).

Por su parte, y observando el devenir histórico de México a través del movimiento, entendido en términos de múltiples migraciones e intercambios culturales, la antropóloga Lourdes Arizpe (1993) indica que, al final del milenio, el pluralismo cultural de este país confluye con el cambio global producido por la cuarta revolución histórica, es decir, la revolución de la microelectrónica, la biotecnología y las telecomunicaciones. Por lo tanto, los nuevos procesos culturales exigen una nueva antropología, interdisciplinaria y abierta a conceptos dinámicos, como las estructuras fractales de la física; una antropología que se aleje de los conceptos estáticos que históricamente la han caracterizado.

Siguiendo con Sheller y Urry (2006), cabe señalar que esta crítica a la Ciencia Social “estática”, por una parte, cuestiona las teorías “sedentaristas” que conciben a los lugares y regiones como espacios autocontenidos, como las bases fundamentales de la identidad y la experiencia, y como las unidades básicas de la

---

<sup>7</sup> Dentro de la sociología destacan Castells (1989), Bauman (2010, 2019), Beck (2008) y Maffesoli (2005) al problematizar la movilidad en la constitución de la sociedad global. Por su parte, Paul Virilio (1996, 1997, 2007) introduce tempranamente el estudio de la velocidad, la realidad virtual y el ciberespacio en los estudios sociológicos de la movilidad. En la antropología, Augé (1988, 2000), Clifford (1999), Hannerz (1996), Marcus (2001) y Appadurai (2001) comenzaron a reelaborar los conceptos básicos, los objetos de estudio y las metodologías de investigación en términos de viaje y desplazamiento. Reconociendo que la sociología y la antropología clásicas se han centrado en las estructuras estables y en los órdenes firmes en cuanto a objetos de estudio, Delgado, sin embargo, señala que las estrategias móviles de observación etnográfica “no son del todo originales y deberían reconocerse deudas radicales de la etnografía clásica, cuando menos si se recuerda la manera como Malinowski relataba su técnica etnográfica preferida en las islas Trobriand: deambular por los poblados y contemplar lo que hacía la gente con la que se iba encontrando a su paso” (Delgado, 2007a:145-146).

investigación social. Sin embargo, por otra parte, busca distanciarse de aquellas teorías que se reducen a los procesos de desterritorialización posnacional y al fin de los Estados como contenedores sociales. En este sentido, el objetivo no es sostener una gran narrativa de fluidez y nomadismo, en la que el ser humano se encuentre libre de límites geográficos y disciplinarios, sino desarrollar una serie de preguntas teóricas y metodológicas que permitan dar cuenta tanto de las características de esta movilidad como de los procesos que la limitan, la impiden o la condicionan.

De esta forma, a continuación abordo los modelos sociológicos y antropológicos que, en el marco de este paradigma de movilidad, aportan perspectivas y conceptos fundamentales para el estudio de los procesos de significación del espacio urbano a través del desplazamiento.

### **1.1.1. Conceptualización teórica del viaje en Uber**

Para Alex Rosenblat (2018),<sup>8</sup> Uber representa el símbolo de la “Nueva Economía”, el cual ha provocado un cambio cultural profundo en torno a los significados del trabajo y la dinámica laboral, y ha transformado la manera en que las personas se mueven a través de cientos de ciudades alrededor del mundo. En este nuevo tipo de transporte urbano convergen los dos factores que varios autores coinciden en señalar como marcas distintivas y (des)estructurantes en la modernidad tardía o posmodernidad: la movilidad física y los medios de comunicación masiva.<sup>9</sup> Asimismo, su operación representa la intersección de lo local con lo global; flujo global de seres humanos, capitales e información en contacto con historias y estructuras locales.

Algo tan cotidiano como un viaje en Uber representa un sinnúmero de intersecciones, como la convergencia de un proyecto político-económico, como la creación de la “Marca Puebla”, con la expansión de una empresa transnacional que

---

<sup>8</sup> Rosenblat denomina su aproximación como “sociología vagabunda”, cuya metodología implicó el registro de relatos de conductores de Uber al realizar viajes como pasajera en numerosas ciudades de Estados Unidos y Canadá.

<sup>9</sup> Hannerz (1996), Appadurai (2001) y Castells (1989, 2011) coinciden en señalar a la movilidad física y al desarrollo de los medios masivos de comunicación como las principales fuerzas de reestructuración del orden global.

ha movilizado a miles de conductores en todo el mundo y que, cotidianamente, conducen a otros miles de usuarios en cientos de ciudades. Detrás de cada uno de estos viajes está una empresa que, sin poseer un solo carro, ofrece su servicio de transporte con automóviles nuevos y limpios, a través del uso de internet, teléfonos “inteligentes” y aplicaciones de navegación que trazan rutas por el espacio urbano, con una plataforma digital que le permite al usuario conocer a su conductor de forma virtual antes de haberlo visto físicamente. Detrás de cada uno de estos desplazamientos hay encuentros de trayectorias y dramas biográficos, entre conductores que son señalados retóricamente por la empresa como “empresarios independientes” (pero que en realidad son trabajadores sujetos a un empleo disciplinado) (Rosenblat, 2018) y diferentes tipos de usuarios, desde turistas nacionales y extranjeros hasta habitantes locales que prefirieron utilizar Uber en vez de los tradicionales taxis por el mal servicio de éstos y la creciente inseguridad.

La relación usuario-conductor es la que determina las características de cada uno de estos viajes, y está mediada por un sistema de evaluación mutua por medio de la cual se busca garantizar tanto el buen servicio del conductor como el buen trato por parte del usuario. Asimismo, el sistema de asignación de viajes a través de la plataforma hace que cada uno de estos desplazamientos sea en gran medida contingente. A diferencia de los taxis, el conductor de Uber no parte de un “sitio”, los viajes le llegan a donde quiera que se encuentre, y, al aceptarlo, no sabe exactamente hacia dónde lo conducirá.<sup>10</sup> El conductor tiene cierto margen de operación, puede cancelar algunos viajes que considere peligrosos, por ejemplo, pero la tasa de cancelación es medida y sancionada por el sistema de administración logarítmica de la plataforma, por lo que es presionado a aceptar la mayor cantidad de viajes y, por lo tanto, está sujeto a ir a cualquier parte de la ciudad. Estos factores hacen que el conductor de Uber tenga una experiencia y relación particular con el espacio urbano, produciendo así también significaciones particulares del mismo a través de este tipo específico de movilidad.

---

<sup>10</sup> Recientemente Uber introdujo que los conductores puedan saber la zona hacia donde los viajes se dirigen y la duración de estos (“viaje largo”). Esto les da a los conductores más información sobre las alertas de viaje, con lo cual pueden evaluar si aceptan o no un viaje, sin embargo, las ubicaciones de los destinos no son exactos y persiste la penalización por la tasa de viajes no aceptados.

Sin embargo, los conductores de Uber tampoco son sujetos homogéneos. Pueden ser socios-conductores, es decir, ser dueños de sus automóviles y manejarlos ellos mismos, o bien, solamente conductores que le rentan a alguien más el automóvil para poder trabajar. Pueden ser hombres o mujeres, pueden ser conductores de tiempo completo o pueden tener otro trabajo y conducir solamente en fines de semana y ratos libres para ganar un ingreso extra. Pueden ser personas mayores o jóvenes, trabajar únicamente en Uber o bien trabajar en varias plataformas de transporte a la vez. Esto significa que la relación del conductor con el espacio urbano no solamente se deriva de conducir para Uber, sino que depende también, en gran medida, de su posicionamiento social.

Así, la conceptualización teórica de semejante complejidad supone un reto considerable para la mirada antropológica. En primera instancia, el trabajo de Rosenblat (2018) es hasta la fecha el principal estudio sociológico sobre Uber. Sin embargo, se enfoca en el origen de esta empresa en el contexto de recesión económica en los Estados Unidos, en su relación con los discursos de las economías colaborativas originadas en Silicon Valley, así como en su expansión y operación inescrupulosos, en su retórica falaz y en la forma en que su administración algorítmica está transformando la cultura y las dinámicas laborales en Estados Unidos y Canadá. Por lo tanto, ha quedado pendiente el estudio de la relación de los conductores de Uber con el espacio urbano, así como también el desarrollo conceptual del viaje en este medio de transporte.

En México los estudios antropológicos sobre Uber son prácticamente nulos. Los pocos trabajos sobre Uber se han realizado desde una perspectiva de planeación urbana, mostrando de forma muy breve el contexto de auge y declive de Uber en el área metropolitana de Guadalajara (González, 2017) y la ciudad de Mazatlán (González *et al.*, 2017), y la forma en que la operación de Uber ha contribuido a la entropía del sistema urbano en Guadalajara (González, 2018). Los estudios socio-antropológicos sobre movilidad urbana en México se han concentrado en el transporte público (Aguilar, 2000a, 2000b, 2003 y 2008; Burgos *et al.*, 2013; Grimaldo, 2018), en los taxis tradicionales y “piratas” (Pogliaghi, 2012; Pogliaghi y de la Garza, 2011; Torres, 2011 y 2012; Sánchez y Ledesma, 2016), en

la caminata (Aguilar, 2016), y en el uso del automóvil en general (Capron y Pérez, 2016; González, 2013; Pérez y Capron, 2018). Por lo tanto, es necesario comenzar a desarrollar una aproximación teórica del viaje en Uber situándolo dentro de los principales debates de la antropología urbana en México.

Dentro de este campo, Néstor García Canclini (2005) señala que la incorporación de las ciudades al estudio antropológico desencadena preguntas inquietantes por la reubicación de los objetos de estudio y métodos de investigación. En este sentido, sugiere desarrollar estrategias de aproximación que permitan tener una visión conjunta sobre el significado de la vida en la ciudad. Es decir, más que una antropología *en* la ciudad, se necesita desarrollar una antropología *de* la ciudad que, desde una perspectiva inter y transdisciplinaria, articulando lo cualitativo y lo cuantitativo, lo global y lo local, sea capaz de interrogar la experiencia diaria del habitar para formular una teorización integral de la ciudad. En este punto, considero útil aprovechar esta distinción, que ya había sido señalada con anterioridad por Guillermo Bonfil (1991), para enmarcar una discusión cuyo desarrollo puede resultar útil para elaborar una conceptualización teórica del viaje en Uber.<sup>11</sup>

Por un lado, María Ana Portal y Patricia Safa (2005) plantean que en un contexto de diversidad cultural y movilidad crecientes, la ciudad debe seguir siendo pensada y estudiada a partir de las identidades territorializadas de los pueblos, barrios y vecindarios que contiene. Estas autoras sostienen que, en el contexto actual de globalización, estas identidades locales o “vecinales” no sólo se revitalizan, sino que se convierten en referentes de distinción y lucha política, por lo que desde ahí “se pueden entender los procesos complejos y en tensión a partir de los cuales se construyen actualmente los arraigos y el sentido de pertenencia en las grandes ciudades” (Portal y Safa, 2005:49). Para estas autoras, “la diversidad y la movilidad características de las sociedades contemporáneas por sí solas no dicen nada”, pues “lo importante es pensar cómo hoy se organiza esta diversidad, las relaciones de poder involucradas y sus efectos en las nuevas territorializaciones”

---

<sup>11</sup> En Magnani (2016) podemos observar la vigencia del debate en torno a la distinción entre antropología *de* y *en* la ciudad en Latinoamérica. De forma similar a García Canclini, este autor propone la complementación de las perspectivas micro y macro, cualitativa y cuantitativa en el estudio de la ciudad. En palabras del autor, esta es una aproximación que combina el “cerca y el adentro” con el “afuera y el lejos”; esto es, desarrollar una antropología *en* la ciudad sin perder el horizonte de una antropología *de* la ciudad.



(Portal y Safa, 2005:49). Así, concluyen que desde lo vecinal se construye cotidianamente el mundo metropolitano contemporáneo.

Esta perspectiva, a pesar de que reconoce la creciente importancia de la movilidad, la relega a ser solamente un elemento del contexto urbano que, de forma axiomática, fortalece o revitaliza a las identidades vecinales. Por lo tanto, no permite un acercamiento a la movilidad misma como objeto de estudio antropológico. A pesar de que las autoras pretenden desarrollar una antropología *de* la ciudad a partir de las identidades vecinales, el supuesto de que las metrópolis sólo pueden ser entendidas a partir del anclaje a un lugar acotado impide cuestionar la forma en que el desplazamiento puede configurar nuevos contenidos culturales y nuevas territorializaciones fuera de los esquemas de una antropología *en* la ciudad.

Por su parte, Rossana Reguillo (2005) señala la insuficiencia de los marcos conceptuales tradicionales y el “esfuerzo monumental” que requiere hacer la antropología para estar en condiciones de interpretar y producir nuevos esquemas explicativos con respecto a la complejidad de las nuevas formas socioculturales producidas por el encuentro de lo local con lo global. En estos términos, indica que la complejidad creciente de la vida social requiere acercamientos igualmente complejos, apuntado hacia una antropología *de* la ciudad que sea capaz de superar la mirada fragmentaria.

De esta forma, propone una “antropología del acontecimiento”, señalando la necesidad de analizar la tensión entre lo global y lo local. Si bien Reguillo parte del estudio del desastre y los acontecimientos irruptivos, su modelo teórico no se limita a ellos, sino que abarca el análisis de diversos procesos y acontecimientos urbanos. Así, considero sumamente útil visualizar al viaje en Uber como un acontecimiento urbano, pues el acontecimiento, de acuerdo con Reguillo, “opera como un revelador de las contradicciones urbanas y pone al descubierto la trama de complejas relaciones que los actores sociales establecen con la ciudad que habitan y entre ellos” (Reguillo, 2005:323).

Para esta autora, el objetivo es penetrar en la opacidad de los procesos de conformación de la ciudad, como una manera de observar no sólo el reforzamiento, sino también el desmantelamiento de identidades colectivas. Así, el énfasis puesto

en el territorio como único determinante de procesos culturales es desplazado hacia la representación y uso del espacio. Sin renunciar al análisis del territorio, el acento está puesto en la ciudad como espacio socialmente construido. Este desanclaje del territorio, sin dejar de considerar su importancia, permite considerar al viaje en Uber como un objeto de estudio en sí mismo. Por un lado, como un acontecimiento urbano capaz de modificar el punto de vista del conductor-observador al introducir una perspectiva sistémica de la ciudad, pero también, como un “condensador” (Reguillo, 2005) de múltiples posiciones de enunciación que revelan diferentes modos de percibir, valorar y actuar en la ciudad.

Además de considerar al viaje en Uber como acontecimiento urbano es necesario revisar ahora algunas perspectivas antropológicas sobre movilidad urbana que permitan vincularlo con los complejos procesos socioculturales que lo enmarcan. Para comenzar, es necesario remitirse al trabajo de Marc Augé (1998) sobre el metro parisino, quizá el primero en considerar un recorrido urbano como objeto de estudio antropológico. La diferencia entre un recorrido en metro y un viaje en Uber es considerable, pues mientras el primero es fijo, repetitivo, público y colectivo, el segundo es ampliamente contingente, privado, estructurado por la relación usuario-conductor y mediado por un dispositivo tecnológico que permite desplazarse por cientos de ciudades alrededor del mundo.

Sin embargo, este autor apunta consideraciones relevantes. La primera es la problematización de la otredad en el contexto urbano. Señala que en toda sociedad existe una distinción entre alteridad lejana (extranjeros) y alteridad inmediata (semejantes próximos). No obstante, sugiere que, para el caso del análisis antropológico del metro, no debe existir tal oposición, pues en el contexto urbano la alteridad inmediata es la que comúnmente resulta más provocativa y hasta agresiva, siendo los jóvenes, por ejemplo, los más perturbadores y familiares a la vez. Por tanto, señala que todas las personas que se encuentra el etnólogo en el metro “son otros en el sentido cabal del término” (Augé, 1998:29), por lo que no debemos apartar analíticamente la alteridad próxima de la lejana. En este sentido, es importante señalar que “lo otro ya no es únicamente lo territorialmente lejano y ajeno, sino la multiculturalidad constitutiva de la ciudad en que habitamos” (García

Canclini, 2005:24). En esta diversidad constitutiva de la ciudad contemporánea, el estudio antropológico de las fronteras se vuelve indispensable.<sup>12</sup>

Otro punto que considero importante del argumento de Augé es su conceptualización del metro como un “vidrio de aumento” que nos acerca a la humanidad cotidiana que de otra forma correríamos el riesgo de ignorar, lo cual es similar al concepto de acontecimiento de Reguillo en cuanto condensador que revela diferentes modos de percibir y actuar en la ciudad. Asimismo, los recorridos en metro representan el paso de una actividad a otra, de un lugar a otro, de un rol de vida a otro. Esto habla de la variedad de recorridos de acuerdo con las actividades que las personas realizan en diferentes horarios y momentos. Esta variabilidad es también característica del viaje en Uber, lo cual amplía aún más este sentido de condensación.

Por otra parte, integrando la perspectiva de movilidad urbana propuesta por Augé, García Canclini (1996) propone ver los viajes por la ciudad de México como objeto de estudio antropológico. Para este autor el viaje urbano también implica el encuentro cotidiano con seres y espacios *otros*, diferentes y desconocidos, “un choque súbito e intrigante con otros modos de vida” (García Canclini, 1996:28). Además, sostiene que el viaje físico es acompañado, y aún superado, por un viaje imaginario con respecto a cómo viven *los otros*, conformando así una apropiación cotidiana del espacio. Sin embargo, señalando la aceleración, fragmentación e inabarcabilidad características del espacio metropolitano, afirma que a través de estos viajes se crean solamente percepciones fragmentadas y discontinuas de la ciudad.

Dentro de los viajes urbanos, propone la especificidad del viaje metropolitano: un desplazamiento por la ciudad y sus conurbaciones, de carácter cotidiano, que combina medios de transporte, mantiene una continuidad espacial con el lugar de residencia, y supone una tensión entre el lugar de residencia y los desplazamientos, entre la realidad cotidiana y lo imaginario. En contraste, Ernesto Licona (2003) propone el concepto de recorrido barrial, definiéndolo como un desplazamiento

---

<sup>12</sup> Se remite al lector al quinto apartado de este capítulo para conocer la definición de frontera que he ocupado en la presente etnografía.

local, en un lugar conocido, a través del caminar. Licona sostiene que el proceso de significación es lo que determina la diferencia entre ambos desplazamientos: mientras el viaje metropolitano se caracteriza por el contacto con *el otro* extraño, el desencuentro, el temor, la incertidumbre y el recelo, el recorrido barrial implica confianza, seguridad, gozo y autorreconocimiento. A pesar de esta diferencia, indica que el recorrido barrial también es un modo de apropiación y producción imaginaria del espacio.

En el caso del viaje en Uber, se puede adoptar la noción de viaje metropolitano de García Canclini en el sentido de que permite recorrer el área metropolitana cotidianamente, mantiene continuidad con el lugar de residencia y supone una confrontación constante con seres y espacios *otros*, como también lo afirma Licona, y, por lo tanto, implica una tensión entre el lugar de residencia y lo que se encuentra a través del desplazamiento. La diferencia estibaría en que el viaje en Uber no supone una combinación de medios de transporte y en que la percepción que genera no es tan fragmentaria y discontinua como sugiere García Canclini.

Finalmente, cualquier percepción del área metropolitana es parcial pues ninguna puede abarcar su totalidad, sin embargo, me parece que el viaje en Uber, para los conductores, permite tener una imagen amplia del espacio metropolitano. Por ello sugiero verlo como un acontecimiento urbano condensador de múltiples visiones, perspectivas y experiencias, capaz de modificar constantemente el punto de vista de los conductores. Asimismo, creo que es pertinente considerar a este tipo de desplazamiento como una forma de apropiación del espacio, como señalan García Canclini y Licona. Sin embargo, es una apropiación tensionada y contradictoria, llena de interrogantes, pues supone el encuentro de diferentes lógicas espaciales, como se verá más adelante.

Así, es necesario ahora revisar cómo ha sido desarrollado el concepto de cultura a la luz de la movilidad dentro de la antropología para desde ahí delinear un tipo de etnografía que sea capaz de aproximarse al viaje en Uber como un acontecimiento urbano que forma parte de procesos culturales amplios y complejos.

### 1.1.2. Cultura y movilidad

El estudio de la construcción de imágenes urbanas a través de los viajes en Uber requiere, además de una conceptualización teórica del viaje, una delineación igualmente teórica de cómo se producen estas configuraciones culturales mediante este tipo de desplazamiento. Como he indicado, la movilidad característica de los procesos globales ha obligado a las ciencias sociales a reconfigurar sus objetos de estudio y sus métodos de investigación para poder dar cuenta de estas transformaciones. En el caso de la antropología social, ha sido reiteradamente señalada la necesidad de replantear teóricamente conceptos básicos como los de “cultura” e “identidad” en términos más desterritorializados (entre otros por Appadurai, 2001; Augé, 1998 y 2000; Clifford, 1999; García Canclini, 1996 y 2005; Marcus, 2001; y Reguillo, 2005). Por tanto, también la necesidad de nuevas formas de aproximación metodológica. En este sentido, James Clifford apunta hacia el desarrollo de formas innovadoras de etnografía que permitan “hacer justicia a las fuerzas políticas, económicas y culturales transnacionales que atraviesan y constituyen los mundos locales o regionales” (Clifford, 1999:41-42).

Por lo tanto, es necesario seguir el rastro de la reconceptualización teórica de la cultura en términos de movilidad para intentar encuadrar el estudio de la construcción de imágenes urbanas entre conductores de Uber a través de sus viajes por el área metropolitana de Puebla.

En un primer momento, se puede hacer referencia al trabajo de Marc Augé (1998) en el metro parisino, pues hace el esfuerzo de aplicar un concepto clásico de la etnología, como es el de “hecho social total”, a un medio de transporte metropolitano. Al posicionarse como un “etnólogo de su propia sociedad”, busca delinear la cultura de la modernidad a través de la desarticulación teórica de las diferentes dimensiones sociales de los recorridos y estaciones del metro, señalando que la noción de hecho social total “ofrece un asidero, poco cómodo sin duda, pero único y quizá decisivo para el análisis sociológico” (Augé, 1998:34).

Considero que una de las aportaciones fundamentales del trabajo de Augé es la disolución de la frontera entre alteridad lejana y alteridad cercana en el estudio

de lo urbano, como ya lo he señalado. Sin embargo, la adopción del concepto de hecho social total como única vía de acceso para el estudio de un acontecimiento urbano me parece inoperante por ser demasiado abarcativo. El trabajo de García Canclini (1996) sobre los viajes metropolitanos en la ciudad de México puede ser un ejemplo de esta limitación. A pesar de que, influido por Augé, García Canclini propone concebir al viaje metropolitano como un hecho social total, su visión del viaje se reduce a conocer los diferentes modos de recorrer e imaginar lo que sucede en la metrópoli sin vincularlo teóricamente a una perspectiva cultural integral, como supone el hecho social total. No obstante, creo que la virtud de García Canclini es considerar al viaje urbano como un medio para conocer diferentes modos de recorrer y significar la ciudad, así como las formas en que las personas se apropian del espacio urbano y se confrontan cotidianamente con la multiculturalidad contemporánea a través del desplazamiento. Además, a través del concepto de “viaje audiovisual”, plantea la importancia de los medios de comunicación masiva en la conformación de las imágenes urbanas de los viajeros metropolitanos, pues aquellos permiten construir una imagen más completa de la ciudad.

Así, a través de los viajes metropolitanos podemos apropiarnos del espacio, confrontarnos cotidianamente con *otros* y construir imágenes del espacio urbano, es decir, significarlo. Esto nos remite nuevamente a James Clifford (1999), quien, ante un contexto de creciente movilidad global, cuestiona la concepción clásica de cultura. Este autor señala que la cultura vista como “un cuerpo enraizado” impide observar con claridad los encuentros históricos entre lo local y lo global. Por esta razón, propone entenderla ya no sólo en términos de residencia, sino también de viaje, puesto que “tanto las prácticas localizadas como las de desplazamiento son constitutivas de significados culturales” (Clifford, 1999:46).

Es así como sugiere realizar un acercamiento a las historias específicas y a las prácticas cotidianas de residencia y viaje, entendiendo al viaje como una práctica de cruce e interacción que no se limita al desplazamiento humano, sino que puede incluir diferentes fuerzas con capacidad de atravesar espacios, como los medios de comunicación masiva o las mercancías. Por lo tanto, Clifford también propone considerar al trabajo de campo como una práctica de viaje, estableciendo así un

vínculo entre la reconceptualización del objeto de estudio antropológico y su metodología de investigación.

La perspectiva de Clifford resulta fundamental para el estudio del viaje en Uber pues reconoce que las prácticas de desplazamiento son constitutivas de significados culturales, además de que permite entender también a la etnografía como una práctica deslocalizada. En este sentido resulta útil pensar en la etnografía “multilocal” de George Marcus (2001) y la etnografía “en fuga” de Rossana Reguillo (2005). Para Marcus, la investigación multilocal “sale de los lugares y situaciones locales de la investigación etnográfica convencional al examinar la circulación de significados, objetos e identidades culturales en un tiempo-espacio difuso”, implicando así una etnografía móvil que tome “trayectorias inesperadas al seguir formaciones culturales a través y dentro de múltiples sitios de actividad” (Marcus, 2001:111). Por su parte, Reguillo propone una etnografía que entienda las intersecciones en términos de desplazamiento, no como lugares fijos donde se tocan elementos diversos; es decir, una etnografía que “se agota en la persecución itinerante de un sujeto que se niega a la estabilidad” (Reguillo, 2005:334). Desde esta perspectiva, el acontecimiento es visto como lugar metodológico que refleja “la concentración de interacciones significativas entre actores, entre visiones del mundo, entre instituciones y sistemas”, por lo cual a la antropología del acontecimiento también constituye una “antropología de la interfaz” (Reguillo 2005:317), es decir, de la interconexión de elementos, de la observación de fronteras.

De esta forma, la presente investigación constituye una etnografía que busca observar la construcción de imágenes urbanas entre conductores de Uber a través de la contingencia de los viajes metropolitanos y de su interacción con *los otros*, ya sean actores sociales o espacios; mediante el uso en movimiento de dispositivos tecnológicos como las aplicaciones de navegación que arrojan perspectivas específicas del espacio urbano y que sugieren algunas rutas mientras esconden otras; a través de las noticias que escuchan mientras conducen y de las redes sociales que utilizan para ponerse en contacto con otros conductores, compartir información, solicitar apoyo o conformar un servicio de transporte alternativo a Uber.

Así, la movilidad en esta etnografía es observada a través de las intersecciones y conexiones en las que se forman incesantemente las imágenes urbanas de los conductores de Uber. Entonces, para comprender mejor la formación de estas imágenes como proceso cultural en el contexto de movilidad global, es necesario hacer referencia a Ulf Hannerz (1996). Este autor señala que en el encuentro de lo local con lo global hay dos aspectos que parecen estructurar la organización cultural: la movilidad de los seres humanos y la movilidad de las formas significativas a través de los medios de comunicación. Considera que el creciente desplazamiento de personas y significados hace necesario entender a la cultura de forma dinámica, como el *software* que se necesita para programar el *hardware* biológico, es decir, como un conjunto de “significados y formas significativas que se adquieren y toman forma a través de la vida social” (Hannerz, 1996:24).<sup>13</sup>

Hannerz conceptualiza este conjunto de significados y formas significativas como “hábitats de significado”,<sup>14</sup> señalando que pueden extenderse y traslaparse total o parcialmente o nada en absoluto, por lo que pueden ser tanto individuales como colectivos. Así, lo que da forma al proceso cultural es la manera en que se entrecruzan hábitats de significado bastante diferentes en las relaciones sociales. Por lo tanto, estos hábitats de significado se configuran a través de la experiencia y los acontecimientos vividos, y están constituidos por los saberes, conocimientos y habilidades que hemos desarrollado y adquirido para sobrevivir.

Desde esta perspectiva, la construcción de imágenes urbanas constituye un proceso cultural en el que los hábitats de significado de los sujetos son reelaborados continuamente mediante las múltiples interacciones y (des)encuentros que implica la vida en la ciudad. En este sentido, Hannerz plantea que en el “ecúmene global” los hábitats de significado se vuelven cada vez más maleables, por lo que la compleja dinámica de construcción de estas imágenes puede dar cuenta de ello. Asimismo, señala que la distribución actual de significados es tan complicada, que cualquier unidad social con la que trabajemos al hacer estudios culturales tiene que

---

<sup>13</sup> Ulrich Beck (2008) también resalta a la cultura como *software* humano general dentro de la sociología de la globalización. Por su parte, y ante la gran movilidad de la modernidad, Arjun Appadurai (2001:75) propone una definición de cultura como adjetivo: “deja de ser una especie de sustancia local e inerte, para convertirse en una forma bastante más volátil de diferencia”.

<sup>14</sup> Concepto que toma de Zygmunt Bauman (1992).



ser más o menos arbitraria, por lo que la pertinencia del viaje en Uber como unidad de análisis cultural queda plenamente justificada.

De esta forma, el análisis de la significación de fronteras por parte de los conductores Uber nos permite observar este entrecruce y reelaboración de hábitats de significado. Sin embargo, no es una reconfiguración sin contradicciones. Al contrario, muchas veces el contacto de los conductores con la diversidad metropolitana constituye verdaderos desencuentros, marcados por la duda, el recelo, el peligro o el conflicto. Por tal razón, resulta útil entender esta reelaboración de hábitats de significado como parte de lo que García Canclini (2016) ha denominado “procesos de hibridación”. Para este autor, la hibridación consiste en “procesos socioculturales en los que estructuras o prácticas discretas, que existían en forma separada, se combinan para generar nuevas estructuras, objetos y prácticas” (García Canclini, 2016:III), recalcando que la hibridación no es sinónimo de fusión sin contradicciones, sino que debe ser situada en relación con conceptos que permitan observar al mismo tiempo la cohesión, la confrontación y el diálogo, es decir, las ambivalencias y los conflictos suscitados por las mezclas interculturales.

Así, desde una perspectiva dialéctica se puede advertir en qué casos “las mezclas pueden ser productivas y cuándo generan conflictos debido a lo que permanece incompatible o inconciliable en las prácticas reunidas” (García Canclini, 2016:VIII-IX). De esta forma, se pueden estudiar las formas en que los sujetos se sitúan en y significan la heterogeneidad dentro de “un mundo tan fluidamente interconectado” (García Canclini, 2016:VII). Esto permite entender al viaje metropolitano en Uber como un acontecimiento urbano en el que los hábitats de significado de los conductores son reconfigurados constantemente de forma contradictoria. Por lo tanto, la construcción de imágenes urbanas a través de este acontecimiento será el objeto de estudio de una etnografía desanclada de la localidad tradicional y del concepto estático de cultura, y por lo tanto abierta a la compleja heterogeneidad cultural metropolitana, focalizándose en el proceso de construcción de fronteras espaciales, sociológicas y temporales.

Habiendo conceptualizado teóricamente al viaje metropolitano en Uber como acontecimiento urbano y habiéndolo ubicado como parte de procesos de hibridación cultural, ahora es necesario abordar el otro concepto estructurante de la presente etnografía: la imagen urbana. De igual forma, consideraré la forma en que ha sido estudiado, para, en referencia constante con la movilidad, enmarcarlo teóricamente y poder así plantear un modelo de análisis de imágenes urbanas en movimiento.

## **1.2. De la imagen en singular a la imagen en plural y de regreso**

Como ya he mencionado, los viajes metropolitanos en Uber suponen la confrontación constante con la otredad, la cual conlleva una reconfiguración igualmente constante de los hábitats de significado de los conductores de Uber a través de procesos de hibridación cultural. Desde este punto de vista se vuelve necesario reevaluar el concepto de imagen urbana. En primer lugar, revisaré el concepto de imagen de la ciudad propuesto inicialmente por Kevin Lynch, pues de él parte la mayor parte de los estudios posteriores. Asimismo, examinaré los principales trabajos que desde la antropología, la sociología y la geografía se han dedicado al estudio de la imagen urbana. Con esta revisión buscaré recuperar herramientas teórico-metodológicas que permitan construir un modelo de análisis para el estudio de la construcción en movimiento de imágenes urbanas.

### **1.2.1. La imagen de la ciudad de Kevin Lynch**

El urbanista Kevin Lynch (2008) propone inicialmente el concepto de “imagen de la ciudad”<sup>15</sup> con la finalidad de modelar el paisaje de las ciudades para el goce estético. Para ello, examina la “calidad visual” de los centros urbanos de tres ciudades estadounidenses: Boston, Nueva Jersey y Los Ángeles.<sup>16</sup> Esta calidad visual es medida a través de la “legibilidad” del paisaje, que es la claridad o facilidad con que pueden reconocerse y organizarse sus partes en una pauta coherente, y de su

---

<sup>15</sup> Imagen de la ciudad e imagen urbana son sinónimos; sin embargo, utilizo “imagen de la ciudad” para referirme directamente al concepto propuesto por Lynch e “imagen urbana” para los estudios que buscan superar sus limitaciones.

<sup>16</sup> Cabe resaltar que su estudio no abarca la totalidad de estas ciudades, sino únicamente las zonas centrales de ellas.

“imaginabilidad”, que es la cualidad que tienen los objetos físicos para suscitar imágenes vigorosas, es decir, la forma, el color o la distribución.

La imagen de la ciudad de Lynch es inherente al movimiento, pues implica la identificación y estructuración del medio ambiente, y la orientación dentro de él. Esta imagen ambiental “es la representación mental generalizada del mundo físico exterior que posee un individuo”, y “es producto al mismo tiempo de la sensación inmediata y del recuerdo de experiencias anteriores” (Lynch, 2008:13). Así, esta imagen mental “embebida de recuerdos y significados” (Lynch, 2008:9) es utilizada para interpretar la información y orientar la acción; está formada por la combinación de todos los sentidos; generalmente no es continua, sino parcial y fragmentaria; y en ella los elementos móviles son tan importantes como las partes fijas.

En cuanto a su elaboración, Lynch señala que

Las imágenes ambientales son el resultado de un proceso bilateral entre el observador y su medio ambiente. El medio ambiente sugiere distinciones y relaciones, y el observador -con gran adaptabilidad y a la luz de sus propios objetivos- escoge, organiza y dota de significado lo que ve. La imagen desarrollada en esta forma limita y acentúa ahora lo que se ve, en tanto que la imagen en sí misma es contrastada con la percepción filtrada, mediante un constante proceso de interacción. De este modo, la imagen de una realidad determinada puede variar en forma considerable entre diversos observadores (Lynch, 2008:15).

Así, en este proceso bilateral entre observador y observado, “lo que él ve se basa en la forma exterior, pero la manera como interpreta y organiza esto, y cómo orienta su atención, influye a su vez en lo que ve” (Lynch, 2008:159).

A pesar de que las representaciones individuales son únicas y tienen cierto contenido que rara vez o nunca se comunica, existen imágenes colectivas que corresponden a las coincidencias fundamentales entre los miembros de un mismo grupo, es decir, demuestran consenso entre un número considerable de individuos. Estas imágenes colectivas o públicas son representaciones mentales compartidas por grandes números de habitantes de una ciudad y, por lo tanto, corresponden a una cultura en común. A su vez, también existe variabilidad en las imágenes públicas de una ciudad, lo cual corresponde a diferencias culturales al interior del espacio urbano.

Lynch divide la imagen de la ciudad de acuerdo con sus formas físicas, señalando que estos elementos constitutivos “deben ser considerados tan sólo como categorías empíricas cómodas en las cuales y alrededor de las cuales ha sido posible agrupar una masa de datos” (Lynch, 2008:133):

- 1) *Sendas*: calles, senderos, líneas de tránsito, canales o vías férreas.
- 2) *Bordes*: los límites entre dos fases, rupturas lineales de la continuidad; constituyen referencias laterales y no ejes; pueden separar a una región de otra, o bien pueden ser suturas a través de las cuales se relacionan y unen dos regiones.
- 3) *Barrios o distritos*: las secciones de una ciudad que son reconocibles por tener un carácter común que los identifica.
- 4) *Nodos*: los puntos estratégicos de una ciudad a los que puede ingresar; son los focos intensivos de los que se parte o a los que se encamina; pueden ser puntos de confluencia (sitios de ruptura en el transporte, cruces o convergencia de sendas), o bien de concentración (como plazas o esquinas donde se reúne la gente), y son variables dependiendo de la escala.
- 5) *Mojones*: puntos de referencia; los habitantes de la ciudad no entran en ellos, sino que son exteriores; son objetos físicos definidos, como edificios, señales, letreros, árboles o montañas, y también pueden variar dependiendo de escala.

La imagen de la ciudad también puede ser dividida analíticamente en tres partes: identidad, estructura y significado. La identificación de un objeto implica su distinción con respecto a otros objetos, es decir, su reconocimiento como entidad separable. La estructura refiere a la relación espacial o pautal del objeto con el observador y con otros objetos. Por último, un objeto debe tener cierto significado, práctico o emotivo, para el observador. Haciendo esta división, Lynch señala que es posible analizar la identidad de forma y la claridad de posición de los elementos de la imagen de la ciudad sin considerar sus significados, pues son previas a éstos. A pesar de que reconoce que factores como el significado social de una zona, su historia e incluso su nombre pueden influir en la imaginabilidad de los elementos, considera que es posible separar el significado de la forma. Así, su estudio se

concentra únicamente en la formas y estructuras físicas, dejando de lado el estudio de sus significados.

Como se verá a continuación, esta limitación del marco conceptual de Lynch ha sido constantemente señalada por los estudios que han buscado conocer las significaciones del espacio urbano. No obstante, existen algunos elementos de su entramado teórico-metodológico que no han sido suficientemente aclarados en los trabajos posteriores, y que resultan decisivos para el análisis de la construcción de imágenes urbanas en contextos metropolitanos y de alta movilidad.

Una primera cuestión por considerar tiene que ver con la idea de singularidad de la imagen de la ciudad. Como fue señalado ya, para Lynch la imagen ambiental es la representación mental generalizada del mundo físico exterior que posee un individuo. Desprendiéndose de esa idea, el objetivo final de Lynch era descubrir un campo total. Sin embargo, su estudio sobre la imagen de la ciudad constituía una fase inicial de investigación. En este sentido explica que los análisis que le precedían habían llegado hasta los grupos de elementos semejantes, es decir, “redes de sendas, conglomerados de mojonos, mosaicos de regiones”, por lo que su estudio consideraría “la interacción de parejas de elementos diversos” (Lynch, 2008:104). De esta forma señala que “a su tiempo, debería tratarse de ir más allá de estas parejas, procediendo a considerar pautas totales” (Lynch, 2008:105), y que “tras la diferenciación y la comprensión acertadas de las partes, el estudio puede pasar a la consideración de un sistema total” (Lynch, 2008:106).

Bajo esta lógica, Lynch considera a la imagen de la ciudad como un campo continuo en el que la perturbación de un elemento podría afectar a todos los demás. No obstante, la totalidad ideal de la imagen de la ciudad encierra elementos subordinados como los “complejos”, que son organizaciones intermedias en las que la mayoría de los observadores agrupan sus elementos y experimentan una sensación de totalidad. Asimismo, el concepto de imagen no es utilizado por Lynch únicamente para referirse a la ciudad como totalidad, sino que cada uno de sus elementos también puede ser representado a través de una imagen mental. Así, se refiere igualmente a imágenes de calles o de sistemas de calles, de bordes, barrios, nodos o mojonos.

En este sentido, Lynch señala que

En vez de una sola imagen inclusiva de todo el medio ambiente, parecía haber conjuntos de imágenes que más o menos se superponían e interrelacionaban. Estos conjuntos estaban típicamente dispuestos en una serie de niveles, aproximadamente conforme a la escala de la superficie de que se tratara, de modo que el observador pasaba como necesariamente de una imagen al nivel de una calle a los niveles de barrio, de ciudad o de región metropolitana (Lynch, 2008:106).

En segundo lugar, esto nos remite al problema de las escalas espaciales, el cual ha sido obviado en gran parte de los estudios sobre imágenes urbanas. Quizá la idea de singularidad haya contribuido a la utilización de este concepto sin una reflexión al respecto. Sin embargo, esta es una cuestión que Lynch presenta con claridad por lo menos en cuanto a la escala metropolitana. Para Lynch, las dimensiones crecientes de las zonas metropolitanas y la velocidad con que son atravesadas plantean muchos nuevos problemas de percepción. Igualmente considera el papel de los nuevos medios de comunicación en la conformación de imágenes ambientales en esta nueva dimensión. Así, señala que la imagen metropolitana estaría conformada por nuevos elementos como autopistas, líneas aéreas, vastas zonas con bordes de agua o espacio abierto, nodos comerciales principales y “masivos mojones distantes” (Lynch, 2008:138). De esta forma, y a pesar de que busca sentar las bases para el diseño de la imaginabilidad total de la región metropolitana, concluye que “tal posibilidad es sumamente especulativa” y que “quizás no puede existir esta pauta de una totalidad” (Lynch, 2008:141).

La idea de la variabilidad escalar de la imagen ambiental, apenas vista por Lynch desde el problema de la imagen metropolitana e insinuada por momentos en cuanto a las imágenes de sus elementos constitutivos, a las que llama “imágenes urbanas específicas” (Lynch, 2008), resulta de gran valor para la presente investigación pues permite hablar de la imagen urbana en plural, distinguiendo así una variedad de imágenes urbanas en términos espaciales. Más que una necesidad de análisis, Lynch advierte la posibilidad de estudiar esta diversidad al exponer en sus indicaciones para futuras investigaciones que “Resultaría igualmente interesante aplicar estos métodos a medios que por su escala o función fueran

diferentes de las ciudades, por ejemplo, a un edificio o un paisaje, a un sistema de transportes o una región de valle” (Lynch, 2008:192). Sin embargo, aceptando la idea de que la imagen urbana es un campo continuo en el que la perturbación de un elemento puede afectar a todos los demás, las imágenes de los elementos constitutivos resultarían tener tal vez la misma relevancia que la imagen ambiental general.

En tercer lugar, y relacionada con la cuestión de la diversidad de imágenes urbanas, se encuentra una idea que es mencionada por momentos en el trabajo de Lynch y que tiene que ver con los diferentes puntos de vista desde los que se construyen las imágenes de la ciudad. En este sentido señala que “Las imágenes no sólo pueden diferenciarse por la escala de la superficie sino también por el punto de vista, la hora del día o la estación [del año]” (Lynch, 2008:107). En consecuencia, existen múltiples imágenes de una ciudad, “de día y de noche, en invierno y en verano, de cerca y de lejos, estáticamente y en movimiento” (Lynch, 2008:133). Asimismo, la variedad de imágenes también se deriva de las diferencias de clase y ubicación social. Con respecto a las diferencias de clase, recalca que “es importante comprender de qué modo los diferentes grupos principales tienden a imaginar su contorno” (Lynch, 2008:193). En cuanto a la ubicación social, menciona que resultaría interesante subdividir la imagen de la ciudad e “indagar las imágenes separadas de diferentes edades, sexos y otros grupos” (Lynch, 2008:188).

Finalmente, y de forma similar al hábitat de significado de Hannerz, la imagen de la ciudad es cambiante, pues “el observador debe ajustar su imagen a los cambios seculares en la realidad física que le rodea” (Lynch, 2008:107). De esta forma, la imagen no constituye un modelo preciso y en miniatura de la realidad, sino que, como simplificación deliberada, se construye “reduciendo, eliminando o incluso añadiendo elementos a la realidad, por fusión o por distorsión, por vinculación o estructuración de las partes” (Lynch, 2008:108). Cabe resaltar que la imagen ambiental no sólo constituye un mapa mental que sirve para facilitar la orientación y dirigir el movimiento, sino que, en un sentido más amplio, “puede cumplir la función de contexto general dentro del cual el individuo puede actuar o al que puede asociar su conocimiento. En este sentido, se parece a un conjunto de creencias o de

costumbres sociales, pues constituye un organizador de hechos o posibilidades” (Lynch, 2008:151-152). Por tal razón, la imagen de la ciudad de Lynch conforma un universo de sentido en transformación constante.

Habiendo revisado el concepto de imagen de la ciudad de Lynch, subrayando sus elementos, sus limitaciones, pero también las características que resultan fundamentales para el análisis de la construcción de imágenes urbanas en movimiento, a continuación haré una recapitulación de los principales trabajos que han buscado trascender sus limitaciones y que han propuesto nuevas vías de acceso al estudio de los significados del espacio urbano.

A pesar de que el trabajo de Kevin Lynch ha tenido un profundo impacto en las ciencias sociales, no todos los estudios sobre imágenes urbanas se derivan de él o han entablado un diálogo con él, pues existen otras fuentes teóricas desde las que el concepto de imagen ha sido desarrollado. Después de haber revisado algunos de los principales trabajos sobre imagen urbana dentro de la antropología, la sociología y la geografía, se pueden identificar dos vertientes principales. Por un lado, se encuentran los estudios que parten de la psicología cognitiva y el constructivismo,<sup>17</sup> mientras que por el otro se encuentran los trabajos que desarrollan el concepto de imagen como parte de los imaginarios sociales.<sup>18</sup> A continuación revisaré sendas perspectivas buscando delinear un marco común en el que pueda ser ubicada la construcción de imágenes urbanas en movimiento.

### **1.2.2. Perspectiva geográfica de la imagen urbana**

Desde una perspectiva constructivista que busca conocer la forma en que los individuos se relacionan y aprenden del medio urbano, el geógrafo australiano Dennis J. Walmsley (1994) define a la imagen urbana como la representación mental general de la ciudad que resume el conocimiento y la experiencia ambiental total del individuo. Esta imagen es 1) parcial (no abarca la ciudad entera), 2) simplificada (omite gran cantidad de información), 3) idiosincrática (la imagen de

---

<sup>17</sup> El trabajo de Kevin Lynch se ubica en esta vertiente, que está conformada en su mayoría por estudios en lengua inglesa. Una revisión extensa puede encontrarse en Dennis J. Walmsley (1994).

<sup>18</sup> Estos trabajos han sido desarrollados principalmente en América Latina.



cada individuo es única), y 4) distorsionada (está basada en distancias y direcciones subjetivas más que reales). A pesar de ser un fenómeno individual, también constituye un fenómeno cultural, puesto que personas similares en situaciones similares tienden a desarrollar imágenes similares como resultado de estar expuestas a experiencias y flujos de información similares (Walmsley, 1994).

Retomando el trabajo del geógrafo australiano Joseph M. Powell, Walmsley señala que las imágenes urbanas comprenden al menos diez componentes:

- 1) Un componente espacial que resume la relación del individuo con el ambiente.
- 2) Un componente personal con respecto a los vínculos del individuo con otras personas y organizaciones.
- 3) Un componente temporal (las imágenes cambian con el tiempo).
- 4) Un componente relacional vinculado a la tendencia de los individuos a representar el mundo como un sistema de regularidades.
- 5) Componentes conscientes, subconscientes e inconscientes que determinan hasta qué punto la imagen opera en o por debajo del nivel de la conciencia.
- 6) Una mezcla de certeza e incertidumbre en el grado en que se conoce el mundo.
- 7) Una mezcla de realidad e irrealidad (ya que una imagen se puede basar en imaginaciones tanto como en la experiencia).
- 8) Componentes públicos y privados referentes al grado en que una imagen es compartida.
- 9) Un componente de valor que se ocupa de evaluar si las partes de la imagen son buenas, malas o indiferentes.
- 10) Un componente afectivo (la imagen está impregnada de sentimientos).

Walmsley expone que es relativamente reciente que el concepto de imagen haya sido integrado al estudio de la vida urbana, y que en este campo el énfasis ha sido puesto sobre el componente espacial de la imagen más que en la imagen como un todo. Así, el componente espacial de las imágenes urbanas ha sido estudiado usualmente a través de ejercicios de mapeo, siendo el producto final lo que comúnmente se conoce como mapa mental o cognitivo. Por su parte, estos mapas han sido estudiados en dos maneras diferentes, dependiendo de si el foco de

atención está puesto en el contenido del mapa o en la preferencia de los individuos por las diferentes partes del ambiente. Las primeras son conocidas como “imágenes designativas” y las últimas, como “imágenes apreciativas” (Walmsley, 1994).<sup>19</sup>

Este autor señala que la imagen “tipo Lynch” (conformada por sendas, bordes, barrios, nodos y mojonos) es de tipo designativo, y que su “omnipresencia” entre los habitantes de la ciudad llevó a los investigadores a creer que dichas imágenes debían tener más de una función en la vida urbana cotidiana. Así, se ha mantenido la creencia de que las imágenes designativas son utilizadas por los individuos como base para interpretar la información, como guías de acción, como marco de referencia para organizar la actividad, como base para el crecimiento intelectual del individuo, y como proveedoras de seguridad emocional. Sin embargo, sostiene que los lugares y los espacios sólo se vuelven significativos cuando se les ha dado sentido a través de una combinación de uso y vínculo emocional (Walmsley, 1994).

De esta forma, Walmsley señala que la principal debilidad metodológica de Lynch, además de enfatizar lo visual a expensas de los demás sentidos, es que, como todos los estudios sobre imágenes designativas, no le dice nada al investigador sobre los sentimientos del individuo por el ambiente (Walmsley, 1994). Así, los sentimientos sólo pueden ser descubiertos a través del estudio de las imágenes apreciativas. De acuerdo con los geógrafos ingleses Douglas Pocock y Ray Hudson, existen dos tipos de imagen apreciativa: una imagen “evaluativa” en la que los individuos expresan una opinión acerca del ambiente y una imagen “afectiva” en la que los consultados especifican sus preferencias por diferentes partes del ambiente (Walmsley, 1994).

Sin embargo, al concentrarse en elementos ambientales específicos (como calles, nodos o barrios), los estudios sobre imágenes evaluativas no se volvieron muy comunes pues revelaron poco sobre una aplicación general. Como resultado, el trabajo sobre imágenes apreciativas tendió a concentrarse en las imágenes afectivas. Walmsley señala que fue el geógrafo inglés Peter Gould quien inició la metodología usualmente adoptada para estudiar las imágenes afectivas, la cual consistía en preguntar a un grupo de individuos qué tanto les gustaría vivir en un

---

<sup>19</sup> *Designative images y appraisive images.*

determinado número de lugares. Sin embargo, explica que la debilidad de la mayor parte de los estudios sobre imágenes afectivas consistió en haberse concentrado en regiones muy grandes, comúnmente naciones, más que en ciudades.

De acuerdo con Walmsley, la relativa facilidad con la cual se pueden desarrollar los estudios sobre imágenes evaluativas y afectivas ha contribuido en gran medida a una situación en la que los investigadores parecen más interesados en replicar los experimentos que en reflexionar sobre la naturaleza de las imágenes. Por lo tanto, señala que ha existido un descuido generalizado de un cierto número de preguntas importantes sobre las imágenes urbanas:

- 1) *Composición de la imagen.* ¿Cuáles son los principales elementos de una imagen y cómo se interrelacionan entre ellos? ¿Existe un conjunto común de elementos identificables en todas las imágenes o estos elementos varían con cada medio ambiente particular?
- 2) *Arreglo de la imagen.* ¿Qué métricas de distancia y marcos de referencia para la orientación son utilizados para relacionar los elementos de cada una de las imágenes?
- 3) *Extensión de la imagen.* ¿Los elementos de una imagen están vinculados en una superficie continua o discontinua?
- 4) *Transformación de la imagen:* ¿La naturaleza de la imagen cambia con el tiempo? ¿Cómo cambian las imágenes como resultado de los cambios ambientales? ¿Cuánto tiempo se llevan estos cambios?
- 5) *Variabilidad de la imagen.* ¿Las personas tienen diferentes imágenes para diferentes tipos de comportamiento? ¿Las imágenes varían de acuerdo con la cultura, el estatus social y la personalidad de los individuos?

Asimismo, Walmsley señala que, ante las críticas dirigidas a la realización de dibujos de mapas mentales como única técnica metodológica, se ha dirigido la atención también al estudio del manejo de la información ambiental, bajo el supuesto de que los individuos codifican la información que reciben en términos de “esquemas”. Estos esquemas, entendidos como marcos mentales de referencia, se basan en la idea de que la percepción opera de acuerdo con habilidades innatas

que organizan los estímulos ambientales en formas y patrones coherentes y estructurados. Así, los dibujos de mapas mentales han sido combinados con el estudio de patrones de comportamiento socioespacial a través de entrevistas en profundidad, dando como resultado lo que el psicólogo británico Terence Lee ha denominado “esquemas socio-espaciales” (Walmsley, 1994).

Mediante los esquemas socio-espaciales se ha mostrado que los individuos sintetizan los aspectos territoriales y sociales de los vecindarios de tal forma que pueden tener una clara impresión, o estructura mental, del vecindario al que pertenecen. Por tal razón, se puede concluir que los individuos pueden tener esquemas socio-espaciales de áreas más grandes de la ciudad y pueden usarlos para la navegación y como una guía para el comportamiento. En este sentido, el esquema socio-espacial es una estructura dinámica que puede ser modificada o alterada, pues, por ejemplo, el descubrimiento de un nuevo camino puede transformar toda la orientación de un individuo en la ciudad. Así, el esquema socio-espacial es un marco de referencia que le permite al individuo *recordar* la ciudad (Walmsley, 1994).

A pesar del desarrollo de estos esquemas socio-espaciales, dentro de esta vertiente se ha dedicado poca atención a la interpretación de los significados del medio urbano. En este sentido, Walmsley señala que se debe observar cómo experimentan los individuos el ambiente, pues a través de la experiencia es que el ambiente adquiere significado para el individuo. Por tal razón, indica que se necesita una metodología que permita capturar la experiencia, requiriéndose también el desarrollo de un nuevo lenguaje de mapeo que explore los sentimientos, impresiones e interpretaciones relacionados con los lugares.

Como se puede observar, esta vertiente presenta amplias similitudes con el concepto de imagen de la ciudad de Lynch, siendo la principal la idea de la imagen urbana en singular; es decir, la imagen como una representación mental generalizada del medio ambiente que resume el conocimiento y la experiencia ambiental de los individuos. Al parecer, de acuerdo con lo expuesto por Walmsley, esto fue lo que inhibió el desarrollo de los estudios sobre imágenes evaluativas, pues se concentraban en las partes; al contrario, el estudio de imágenes afectivas

trascendía el ámbito de la ciudad, siendo así inoperante para representarlas. En este sentido, y ante la falta de desarrollo teórico del concepto de imagen urbana señalado por Walmsley, me parecen relevantes sus cuestionamientos, pues permiten desarrollar una perspectiva que trascienda la idea de imagen urbana en singular, o por lo menos que permita hacer un replanteamiento de sus partes constitutivas. De particular importancia para la presente etnografía resultan los relativos a la composición, arreglo y variabilidad de las imágenes urbanas.

En cuanto a la composición de la imagen, resulta importante preguntarnos si es viable mantener los cinco elementos constitutivos planteados por Lynch, o si la información y la experiencia ambiental puede ser aglomerada alrededor de otros elementos, y cómo estos nuevos elementos se interrelacionan con los elementos de la imagen “tipo-Lynch”. En la presente investigación se propone que las fronteras espaciales, sociológicas y temporales pueden ser consideradas como elementos analíticos constitutivos de la imagen urbana, pues permiten observar la experiencia de los individuos y los significados del espacio urbano en clave de movilidad metropolitana. Esto representa considerar los distintos puntos de vista y ubicaciones sociales de los sujetos de estudio, lo cual conlleva el análisis de los diferentes arreglos de las imágenes urbanas y, por tanto, de su variabilidad.

Otra similitud de esta vertiente con el trabajo de Lynch es el dibujo de mapas como herramienta metodológica para conocer las imágenes ambientales de los habitantes de la ciudad. Como explica Walmsley, las limitaciones de esta técnica de investigación en cuanto al conocimiento de los significados del espacio urbano han tratado de ser superadas mediante el estudio simultáneo de patrones de comportamiento socioespacial y de la experiencia de los individuos. De la misma forma, en la presente etnografía se estudian las imágenes ambientales de los conductores de Uber a través del dibujo de mapas a la par de la observación participante, el registro de relatos situacionales y la realización de entrevistas. A través de esta estrategia de investigación se busca conocer cómo se relacionan las imágenes urbanas específicas con la construcción de una imagen urbana generalizada.

### 1.2.3. Imagen urbana e imaginarios sociales

Por otro lado, se encuentra una amplia vertiente de estudios que han desarrollado el concepto de imagen urbana en relación con la noción de imaginarios sociales, en su mayoría de forma independiente o paralela a la que se acaba de revisar.<sup>20</sup> Muchos de ellos hacen referencia al concepto de imagen de la ciudad de Lynch, sin embargo, existen algunos que no establecen diálogo con el urbanista estadounidense. Estos trabajos, que han sido catalogados como estudios de “imaginarios urbanos”, constituyen un corpus considerable de investigaciones<sup>21</sup> iniciadas fundamentalmente por semiólogo colombiano Armando Silva.

Silva parte sin una referencia explícita al trabajo de Lynch, sin embargo, su objetivo es el estudio de la dimensión cultural de la imagen de la ciudad. En este sentido, señala que “No basta comprender la imagen de la ciudad en su apreciación de extensión física, o de distintas representaciones visuales”, por lo que sólo “de cara al registro de la participación ciudadana en su construcción simbólica, podemos averiguar cómo usan los ciudadanos su ciudad y también como se imaginan que la ciudad se segmenta para mostrarse a sus moradores y extraños” (Silva, 2000:23). Para Silva este es el “nivel superior” de la construcción de la imagen de una ciudad, el cual “conduce a un encuentro de especial subjetividad con la ciudad: ciudad vivida, interiorizada y proyectada por grupos sociales que la habitan y que en sus relaciones de uso con la urbe no sólo la recorren, sino que la interfieren dialógicamente, reconstruyéndola como imagen urbana” (Silva, 2000:24).

Para Silva, la construcción de la imagen urbana debe ser estudiada mediante “croquis de intencionalidad social”, que son esquemas producidos por la suma de muchos puntos de vista ciudadanos en cuanto al deseo de cómo quisieran los individuos que sea su ciudad y su resistencia para aceptar la urbe en la que viven.

---

<sup>20</sup> Estos trabajos están relacionados con el desarrollo de los estudios culturales, y en su mayoría parten de las ideas de autores como Gilbert Durand, Cornelius Castoriadis, Jacques Lacan, Gaston Bachelard, Jean Chateau, Bronislaw Baczko, Raymond Ledrut, entre otros.

<sup>21</sup> Entre ellos se encuentran Aguilar (2000b), Aguilar *et al.* (2001), Augé (2001), Chaves (2000), De la Torre (1998), Delgado (2007), Fuentes (2000), García (2010), García Canclini (1997), Hiernaux (2007, 2008), Lacarrieu (2007), Licona (2000, 2001, 2003, 2007, 2012), Linares (2009), Lindón (2007a, 2007b), Lindón y Hiernaux (2007), Lindón *et al.* (2006), MacCannell (2007), Mandoki (1998), Márquez (2007), Monnet (1995), Safa (1995), Silva (2000), Vergara (2003). Se puede encontrar también una crítica a estos estudios en Gorelik (s.f.), en la que el autor señala que sus objetivos pueden coincidir con los intereses de proyectos de marketing urbano que buscan la comercialización del espacio dentro de la tendencia global de crear marcas de ciudad orientadas hacia el turismo y el sector terciario.

En este sentido, define la categoría de “punto de vista ciudadano” como “una serie de estrategias discursivas por medio de las cuales los ciudadanos narran las historias de su ciudad, aun cuando tales relatos pueden igualmente ser representados en imágenes visuales” (Silva, 2000:39). Los puntos de vista dependen de las posibilidades narrativas de origen cultural, por lo que la suma de éstos constituye la lectura simbólica que hacen de la ciudad diferentes grupos sociales. A pesar de que el punto de vista supone un ejercicio de registro visual, para Silva también comprende la emocionalidad del sujeto.

El concepto de imagen de Silva abarca cualquier objeto registrado por un individuo, desde imágenes visuales hasta relatos. Al respecto explica que en el estudio de lo urbano las preguntas sobre el concepto de imagen se han concentrado en problemas visuales, sin problematizar la noción misma de imagen, por lo que existe la carencia de una reflexión “sobre el problema comunicativo al que tendríamos que responder respecto a los procedimientos colectivos en la construcción de la imagen de la ciudad” (Silva, 2000:54). De esta forma, señala que existe un nivel imaginario de la percepción, que después del registro visual y de las marcas de lectura delimitadas por la cultura, es afectado por los cruces fantasiosos de la construcción social. Por lo tanto, lo imaginario “afecta, filtra y modela nuestra percepción de la vida y tiene gran impacto en la elaboración de los relatos de la cotidianidad” (Silva, 2000:94).

Para Silva, el objetivo es conocer la formación colectiva de la imagen urbana mediante la elaboración de croquis según los modos en como los ciudadanos imaginan su propia ciudad. Con esta finalidad propone un cuadro de categorías para comprender los símbolos constitutivos de la imagen urbana: 1) adentro y afuera, 2) delante y detrás, 3) público y privado, 4) antes y después, 5) ver y/o ser visto, 6) centro y periferia, y 7) interior y exterior. A través de estas categorías o ejes metafóricos, que corresponden a procedimientos retóricos para representar lo urbano, Silva busca producir una visión global de la construcción simbólica de la ciudad, así como establecer un nivel de formalización de la relación del ciudadano con la urbe.

Metodológicamente, busca conocer los significados culturales de distintas experiencias de la vida urbana a través de un cuestionario con el que indaga las proyecciones de los individuos con respecto a la evocación y el uso de la ciudad, enmarcando las respuestas dentro de los ejes metafóricos señalados. Dentro de las evocaciones destacan los siguientes elementos:

- 1) *Acontecimientos*: los acontecimientos dramáticos en la vida de una ciudad, el recuerdo de los hechos que marcan su historia, sus personajes significativos.
- 2) *Identidades*: el modo de caracterizar la urbe para diferenciarla de otras; las particularidades que la definen: los sitios que conmemora, su escala cromática imaginada, el carácter de sus habitantes, su clima, los lugares elegidos para hacer citas, el origen asumido de sus pobladores, el número de habitantes que se imaginan que tiene o tendrá en el futuro.
- 3) *Ensoñaciones*: las proyecciones fantásticas en torno a cuatro ejes (belleza, aromas callejeros, seguridad y peligro).

Dentro de los usos destacan los siguientes elementos:

- 1) *Rutas*: la creación de mojones en el uso de la ciudad y la formación de sectores que en ocasiones coincide con la construcción de territorios urbanos.
- 2) *Visitas*: los desplazamientos y los lugares hacia donde se desplazan los ciudadanos para realizar actividades de la vida cotidiana.
- 3) *Entretenimientos*: todas las actividades encaminadas al placer y al ocio que se llevan a cabo sin obligación de por medio.

Es importante resaltar que, bajo este entramado conceptual, Silva concibe originalmente al croquis como una “percepción macro” (Silva, 2000:280) o visión global de la ciudad. Esto asemeja su perspectiva a la de Lynch y la tradición geográfica revisada previamente. Sin embargo, en ediciones más recientes de su trabajo sobre imaginarios urbanos complementa su enfoque con lo que denomina “microprocesos imaginarios” (Silva, 2000:280). A través de esta noción divide y sectoriza al máximo cada croquis urbano. Llama a este nuevo enfoque “antropología corporal” pues concibe al cuerpo humano como una de las bases fundantes de estos



microprocesos, pretendiendo captar la “insidia y la insignia” sobre el cuerpo de los ciudadanos, entendiéndolo “como sobrante, como residuo, como sujeto afectado” (Silva, 2000:280). Con insidia se refiere a las palabras o acciones que envuelven una intencionalidad negativa o dañina, mientras que la insignia es el efecto o la marca provocada por la eficacia de las palabras o acciones insidiosas.

De esta forma, por ejemplo, explica que si se encuentra que los habitantes de una ciudad se sienten inseguros (lo que constituye la insidia frente a su deseo de bienestar), la seguridad como tema de análisis sería muy extenso, por lo que habría que averiguar qué entiende cada sector urbano por inseguridad. Esto significa llevar el término a su máxima deconstrucción posible, de acuerdo con los diferentes puntos de vista ciudadanos. Así, podría saberse qué significa la inseguridad para los hombres y para las mujeres, para los distintos grupos divididos por edad y para las diferentes clases sociales. También señala que se debería hacer una cronología de la percepción del fenómeno para saber, por ejemplo, qué significa la inseguridad para las mujeres de determinada edad y clase social a cierta hora del día. Con ello, se revelarían las insignias de las fantasías o fantasmas urbanos.<sup>22</sup>

Como se puede observar, la propuesta de Silva es rica en conceptos y, tomando en cuenta el trabajo de Lynch y los estudios geográficos en lengua inglesa, aporta muchos elementos analíticos al estudio de las imágenes urbanas. Considero que uno de los principales aportes del trabajo de Silva es que la imagen puede ser concebida como relato, es decir, como fenómeno comunicativo. Aunado a ello, su análisis de evocaciones y usos permite dirigir la atención tanto a los esquemas socio-espaciales (para Silva el croquis es un esquema de intencionalidad social) y experiencia, como había sido señalado por Walmsley. Asimismo, la consideración de la imaginación y la fantasía sobre la percepción nos lleva a considerar también las ensoñaciones de los sujetos en cuanto a la significación del espacio urbano. Aunado a la idea del relato como imagen, el concepto de microproceso imaginario resulta de gran utilidad para la presente investigación, pues estas dos nociones nos

---

<sup>22</sup> Silva señala que las fantasías o fantasmas sociales pueden ser proyectados por un grupo social sobre otro “pensando que lo que imagina es cierto, cuando en realidad, sin desconocer la veracidad de sus temores, por ejemplo el miedo al asalto en una calle, es su propio temor el que hace aparecer la figura desgarrada y perturbadora” (Silva, 2000:195). Esto permite dimensionar el poder de las proyecciones fantásticas o imaginarias en la atribución de significado al espacio urbano.

permiten hablar con solidez de la imagen urbana en plural, en microescala, así como observar su construcción y reconstrucción cotidiana a través de una movilidad metropolitana intensiva y compleja, no sólo en relación con los elementos físicos de la ciudad, sino también en la relación entre sujetos.

Por otra parte, dentro los principales trabajos subsecuentes que han desarrollado el concepto de imagen urbana en relación con los imaginarios sociales, se encuentra el del antropólogo peruano Abilio Vergara, quien también señala que es importante distinguir quiénes miran la ciudad y desde donde lo hacen, pues en todos los casos se procesan diferentes modos de percepción y significación del espacio. De esta forma, y retomando los conceptos de Lynch, indica que uno de los factores fundamentales de variación de la imagen urbana es el tipo de desplazamiento, pues aunque los mojones, sendas, barrios, bordes y nodos sean los mismos para todos, los ángulos de enfoque son innumerables.

En este sentido, indica que “en distintos medios de transporte se procesan diferentes modos de elaboración, percepción, acumulación y ordenamiento de imágenes, en la medida en que el movimiento, el ritmo, la velocidad y la (des)concentración en la ruta-espacio condicionan diferentes construcciones del espacio experimentado-imaginado” (Vergara, 2003:241). Esta consideración del tipo de desplazamiento como factor de variabilidad de los puntos de vista resulta de gran utilidad pues permite reflexionar sobre la especificidad de las imágenes urbanas construidas por los conductores de Uber, así como complejizar la discusión antes señalada entre el viaje metropolitano de García Canclini y el recorrido urbano de Licona.

Desde esta perspectiva, y siguiendo la tradición metodológica de Lynch, Vergara utiliza el dibujo de mapas y los recorridos imaginarios como vías de acceso para conocer la forma en que los ciudadanos construyen sus imágenes urbanas. A través de un análisis gráfico y oral, en el que la evocación es entendida como una modalidad de apropiación del espacio, observa la función que tienen los mapas en la configuración urbana interiorizada, señalando que, si bien el mapa constituye una imagen estática, tanto su producción como su lectura son dinámicos. Así, explica que el dibujo refleja mapas mentales que ponen en orden y dan inteligibilidad al

espacio, estableciendo una articulación con la ciudad que cambia a lo largo de la biografía de los individuos. De esta forma, los mapas cobran sentido mediante las nominaciones de los lugares y los relatos que articulan los itinerarios, pues “la nominación conforma la ciudad y dialoga con su estructura mientras da contenido y modifica a la memoria geométrica que se inscribe en los desplazamientos” (Vergara, 2003:164). Así, “nombrar los espacios configura una personalidad, dota a la ciudad de cierta identidad” (Vergara, 2003:165).

Para Vergara, los mapas no sólo representan un saber topográfico que ayuda al desplazamiento, sino que constituyen el espacio mismo de acuerdo con la significación de los lugares, ubicando la distribución de sectores de la ciudad y sus límites simbólicos (zonas de prestigio, de temor, de entretenimiento, etc.), mostrando así una jerarquización de lugares cuyo elemento ordenador es el uso de la historia. Así, los dibujos de mapas son una manera de representar la imagen mental de los habitantes de la ciudad. Imagen en la que el espacio es constantemente reconstituido, pues se rellenan los vacíos para crear una estructura continua y global, aunque no siempre sirva para orientar los desplazamientos, sino también como fondo para las evocaciones.

Este autor distingue la imagen-mapa de las imágenes-itinerario, señalando que la primera resulta de la articulación de las segundas, que son las imágenes proporcionadas por la percepción durante los desplazamientos por la ciudad. La imagen-mapa corresponde a un “posicionamiento totalizador” (Vergara, 2003:232) y global, sin embargo, no es una copia de la forma urbana, sino su traducción que sacrifica rasgos; es un intento de totalización o condensación de recorridos, es diacrónica y está identificada con la trayectoria y la biografía. Por su parte, las imágenes-itinerario son sinónimo de viaje, pues son sincrónicas y corresponden a sintagmas circunstanciales. Esto resulta de gran utilidad pues permite buscar un punto de articulación entre las imágenes urbanas construidas durante los viajes metropolitanos en Uber, entendidas como imágenes-itinerario o microimágenes urbanas, con la idea de una imagen urbana singular, totalizadora y global.

La condensación de las microimágenes urbanas en una imagen generalizada refuerza la idea del viaje en Uber como acontecimiento urbano, pues la noción de

acontecimiento conlleva un sentido de condensación de experiencias, significados y puntos de vista. La imagen urbana generalizada, a su vez, sería reconfigurada constantemente a través de la experiencia misma del viaje, por lo que también se considera que éste, como acontecimiento urbano, tiene la capacidad de transformar la visión de la ciudad al modificar los hábitats de significado de los sujetos. Por lo tanto, las microimágenes urbanas constituirían una escala observable del proceso en el cual la imagen generalizada de la ciudad es transformada cotidianamente a través del viaje en Uber. Esto implicaría también abrir una ventana de observación hacia el proceso de hibridación cultural puesto en marcha por la construcción de la imagen de identidad de la Marca Puebla.

Para tratar de descubrir el sentido del vínculo entre las microimágenes urbanas y la imagen urbana generalizada, es necesario revisar el trabajo del antropólogo mexicano Ernesto Licona, pues permite acercarnos al sentido que cobra esta última. Mediante el dibujo y el relato, Licona muestra la manera en que la memoria, entendida como mecanismo de preservación del territorio, fabrica lo que denomina “imagen de identidad” (2000, 2001, 2003, 2007, 2012). Por lo tanto, la información que proporciona la imagen urbana a través de la significación gráfica y la oralidad es vivida a nivel de las emociones y la implicación de los sujetos con el territorio. Entendiendo a la imagen como “un medio que hace presente un objeto ausente”, señala la existencia de una “geografía de lo imaginario” (Licona, 2000), la cual conforma un sistema de imágenes. Así, distingue a la percepción de la imagen, pues la mientras la primera aprehende al objeto en su presencia mediante los sentidos, la segunda hace que el objeto sea recordado o evocado.

De esta forma, señala que la imagen de identidad se construye mediante la evocación de los “lugares-memoria” (Licona, 2001) que habitan en la geografía de lo imaginario. Es decir, que la imagen de identidad de un territorio está reflejada por “los lugares que la evocan y por las palabras que la retorizan” (Licona, 2001:148). Basándose en Lynch, señala que la imagen de identidad hace referencia al proceso de imaginabilidad que se hace sobre el territorio. Así, señala que las sendas, bordes, barrios, nodos y mojones, al estar impregnados de anécdotas y recuerdos, no son sólo puntos de orientación, sino también “claves referenciales de la imagen de

identidad del territorio” (Licona, 2001:154). Por lo tanto, estos elementos no están aislados, sino que estructuran una totalidad que agudiza la imagen de identidad del territorio como conjunto.

Al mismo tiempo, Licona también considera a la imagen urbana como un conjunto de significaciones que hace inteligible la ciudad y posibilita ubicarse y desplazarse en ella, y que resume la totalidad de la experiencia medioambiental del actor social. De esta forma, a través de la nominación el habitante puede no sólo ordenar el espacio urbano, sino también fundar simbólicamente la ciudad de acuerdo con las imágenes creadas “con base en el sistema lingüístico de una cultura” (Licona, 2007:169). Asimismo, indica que se debe entender a la imagen de identidad como un proceso y como “un producto social en un tiempo determinado” (Licona, 2012:68), pues puede ser constantemente reinventada o resignificada, subrayando su carácter selectivo, pues a través de ella se eligen y distinguen atributos que posibilitan una caracterización específica de la ciudad.

Al entender a la imagen urbana como la imagen de identidad de un territorio, siguiendo a Licona, podemos crear un vínculo con lo que Lynch (1985) llama “sentido del lugar”. Con este concepto Lynch se refiere “a la claridad con que puede percibirse e identificarse, y la facilidad con que sus elementos pueden relacionarse con otros acontecimientos y lugares en una representación mental coherente del espacio y del tiempo, y a que esa representación pueda conectarse con conceptos y valores no espaciales” (Lynch, 1985:100). Para Lynch el sentido del lugar es su identidad, entendida como “el grado en que una persona puede reconocer o recordar un sitio como algo diferente a otros lugares, en cuanto tiene un carácter propio vívido, o excepcional, o al menos particular” (Lynch, 1985:100).

Lynch señala que esta cualidad es ampliamente perseguida y discutida por los planificadores urbanos, pues además de tener una funcionalidad práctica en cuanto al reconocimiento de los lugares y de servir como base para el turismo al ser explotada superficialmente, tiene un significado mucho más profundo al estar estrechamente relacionada con la identidad personal. En este sentido expone que “El ‘estoy aquí’ sirve de soporte al ‘soy’”, por lo que “Una familiaridad muy intensa creará un sentido, una legibilidad del lugar” (Lynch, 1985:101). Así, “Cuando la

forma y la familiaridad actúan juntas, el resultado emocional es poderoso: ‘Soy el ciudadano de una buena ciudad’” (Lynch, 1985:101).

De esta forma podemos ver que la imagen urbana en singular tiene un sentido profundo relacionado tanto con la identidad de la ciudad como de los individuos. Sin embargo, mantener esta perspectiva en el estudio del espacio metropolitano a través un medio de transporte de alta movilidad que lo recorre intensivamente atravesando múltiples territorios implica tener que hacer una reflexión sobre las diferentes escalas espaciales en las cuales se construyen las imágenes urbanas, así como del sentido de éstas.

En el próximo apartado desarrollo esta reflexión, comenzando con una consideración de lo que entiendo por espacio social, pues finalmente las imágenes urbanas son representaciones del espacio. Posteriormente, y retomando propuestas de Kevin Lynch (1994), desarrollo el concepto de imagen urbana en escala metropolitana buscando articular esta perspectiva con la noción de espacio social, para, finalmente, conceptualizar a la unidad de Uber como un micro-espacio social en movimiento desde y en el que se construyen imágenes urbanas específicas.

### **1.3. Imagen urbana y espacio social**

En cuanto al concepto de imagen de la ciudad de Kevin Lynch, Manuel Castells (2014) señala la contradicción que implica separar al “observador” de la imagen, mediante un análisis autónomo de las formas físicas. Para el sociólogo español, el sentido es, necesariamente, el que pone en juego el proceso de producción de los elementos físicos. Por lo tanto, no puede existir una lógica autónoma de la forma, como tampoco puede existir imagen de la ciudad desvinculada de la práctica social. Es decir, las formas físicas y sus imágenes, no sólo se producen socialmente, sino que no pueden existir fuera de las relaciones sociales. Esta crítica nos plantea la necesidad de reflexionar con mayor profundidad sobre lo que entendemos por espacio.

Para Castells

El espacio no es un reflejo de la sociedad, sino su expresión. En otras palabras, el espacio no es una fotocopia de la sociedad: es la sociedad misma. Las formas y procesos espaciales están formados por las dinámicas de la estructura social general, que incluye tendencias contradictorias derivadas de los conflictos y estrategias existentes entre los actores sociales que ponen en juego sus intereses y valores opuestos. Además, los procesos sociales conforman el espacio al actuar sobre el entorno construido, heredado de las estructuras socioespaciales previas. En efecto, el espacio es tiempo cristalizado (Castells, 2011:444).

Dentro de esta lógica, al ubicar la conformación del espacio dentro de la estructura social general de la modernidad tardía, a la que da el nombre de “era informacional”, señala que el elemento estructurante es el “espacio de los flujos” (Castells, 1989, 2011), derivado de la revolución tecnológica y que se refiere al flujo global de capitales, imágenes, información, mercancías, modas culturales y élites cosmopolitas. Estos flujos son la expresión de procesos y estructuras “que *dominan* nuestra vida económica, política y simbólica” (Castells, 2011:445), y que dan forma a los espacios físicos, a las prácticas sociales y a la conciencia social. Bajo el poder de estos flujos el sentido social se evapora de los lugares y se torna diluido y difuso, y la realidad material se impone como un fenómeno natural imposible de controlar o predecir que sólo puede ser aceptado y gestionado. De esta forma, las ciudades y las regiones tienden a desaparecer como lugares con significación social.<sup>23</sup>

Sin embargo, el espacio de los flujos no abarca todo el ámbito de la experiencia humana, pues la mayoría de la gente vive en lugares y percibe el espacio en virtud de ellos.<sup>24</sup> La consecuencia de esto es una “esquizofrenia estructural entre dos lógicas espaciales” (Castells, 2011:461), en la que la tendencia dominante apunta hacia un espacio de flujos interconectado y ahistórico que pretende imponer su lógica sobre lugares dispersos y segmentados, cada vez menos relacionados entre sí y cada vez menos capaces de compartir códigos culturales. El encuentro de estas dos lógicas espaciales configura una estructura espacial polarizada y fragmentada

---

<sup>23</sup> En Lefebvre (1976:70) encontramos una perspectiva similar: “El tiempo y el espacio de la era industrial han tendido y tienden aún a la homogeneidad, la uniformidad, la continuidad constreñidora. El tiempo y el espacio de la era urbana se tornan diferenciales (...). Redes y flujos sumamente diferentes se superponen y se intrincan, desde las redes viales hasta los flujos informativos, desde el mercado de productos hasta los intercambios de símbolos. La dialéctica de la centralización introduce un movimiento diferencial de una fuerza extraordinaria”.

<sup>24</sup> La dialéctica entre espacio de los flujos y el espacio de los lugares de Castells se asemeja a la propuesta de Marc Augé en cuanto a la existencia de los no-lugares como espacios característicos de la sobremodernidad. Cabe resaltar que para el etnólogo francés “El lugar y el no lugar son más bien polaridades falsas: el primero no queda nunca completamente borrado y el segundo no se cumple nunca totalmente: son palimpsestos donde se reinscribe sin cesar el juego intrincado de la identidad y de la relación” (Augé, 2000:85).

denominada “ciudad dual” (Castells, 1989), en la que el contraste entre opulencia y pobreza es cada vez mayor.<sup>25</sup>

De forma similar, para el sociólogo y filósofo francés Henri Lefebvre (2013), el espacio es definido socialmente, es espacio social. Por lo tanto, cada modo de producción configura un espacio propio y característico a través de tres momentos. El primero, el espacio percibido, es producido por la práctica social a través de las rutas y redes de la vida cotidiana. El segundo, el espacio concebido, está constituido por las representaciones espaciales de los planificadores y urbanistas, es el espacio dominante. El tercero, el espacio vivido, es múltiple y está penetrado por lo imaginario, lo sensorial y lo sensual; en él la imaginación desea modificar, tomar y recubrir el espacio físico utilizando simbólicamente sus objetos; está conformado por los espacios simbólicos ligados al lado clandestino de la vida social y al arte; es el espacio de los habitantes, el espacio dominado.

Para Lefebvre, el poder de lo concebido en el capitalismo neoliberal reduce lo vivido a obras, imágenes y recuerdos cuyo contenido “resulta tan desplazado que apenas roza el simbolismo” (Lefebvre 2013:108). De esta forma, el espacio concebido neoliberal opera negativamente, por lo que no solo engloba a la ciudad, sino también la disuelve. Sin embargo, se autodestruye a causa de los conflictos y contradicciones que surgen en él. Desde esta perspectiva, Lefebvre sugiere que la antropología debe dejar de enfocarse en el espacio vivido como objeto de estudio aislado, para comenzar a estudiarlo en relación con las representaciones del espacio con que coexiste, concuerda o interfiere, así como también en relación con el espacio percibido, entendido como práctica social, ante los esfuerzos del espacio concebido por reducirla y moldearla.

De esta forma, la perspectiva de Lefebvre da cuenta de las contradicciones y conflictos del espacio social, y de la manera en que dentro de ese campo de fuerza cobran forma sus elementos. En este sentido señala que en la modernidad tardía

El capitalismo se ha extendido, agenciándose lo que existía antes de su aparición en escena: agricultura, suelo y subsuelo, bienes inmuebles y realidades urbanas de origen histórico.

---

<sup>25</sup> De forma similar, Sennett (2013) señala que los cambios estructurales y culturales del nuevo capitalismo han producido una geografía propia de la globalización que está marcada por una profunda desigualdad y desconexión social.



Asimismo, se ha extendido al construir sectores nuevos, comercializados, industrializados: los ocios, la cultura y el arte llamado “moderno”, la urbanización. Entre esas extensiones, existen a la vez concordancias y divergencias, unidad no sin contradicciones (de nuevo cuño unas, y otras aún por surgir). Así pues, *el capitalismo no se ha mantenido más que extendiéndose a la totalidad del espacio* (rebasando con creces sus puntos de origen, de desarrollo, de plenitud: las unidades de producción, las empresas, las firmas nacionales y supranacionales) (Lefebvre, 1976:99).

Así, el neocapitalismo ha creado un nuevo espacio abstracto<sup>26</sup> que contiene el “mundo de la mercancía”, su lógica y sus estrategias a escala mundial, así como también el poder del dinero y del Estado (Lefebvre, 2013:111-112). Este nuevo espacio abstracto corresponde a una “renovación” urbana como parte de una estrategia global que busca la consolidación de un sistema unitario de “urbanismo total”,<sup>27</sup> en el que la sociedad de consumo es concretizada y llevada a la práctica. En esta sociedad, la ciudad misma es el espacio de consumo privilegiado y en ella se impone, haciéndola legible, “una ideología de la felicidad gracias al consumo” (Lefebvre, 1978:43).<sup>28</sup> De esta forma, Lefebvre muestra que el espacio es político, “Es una representación literalmente plagada de ideología”, pues está modelado y configurado de acuerdo con las exigencias, ética y estética de los grupos en el poder (Lefebvre, 1976:46).

Sin embargo, el espacio dominante, instrumentalista y tecnocrático, “no es un espacio social realizado” (Lefebvre, 1976:124), sino “visual y fálico”:

Control. Dominación abstracta de la naturaleza que implica y disimula la dominación concreta sobre los seres humanos hacinados en sociedad. Espacio y lenguaje del Poder y de la Voluntad de poderío. Espacio civil y militar, masculino y estratégico. Imágenes y musculaturas. Lo Visual y lo Fálico se sostienen mutuamente, se complementan, no sin riesgo de conflicto, pues lo Fálico interviene con brutalidad, cuando, de hecho, lo Visual se contenta con la representación bajo forma de imágenes. Las torres, los monumentos se erigen por encima de los suelos y las superficies, de las insipideces, no para decir y llevar a cabo alguna otra cosa, sino para poder controlar y vigilar mejor (Lefebvre, 1976:125).

---

<sup>26</sup> Este espacio coincide con el espacio de los flujos de Castells en cuanto a que se apoya sobre las vastas redes bancarias, comerciales, industriales, autopistas, aeropuertos, redes de información, etc. (Lefebvre, 2013:112).

<sup>27</sup> Jordi Borja y Manuel Castells (2006:11) señalan también que “La humanidad se encamina hacia un mundo de urbanización generalizada”.

<sup>28</sup> De forma similar, Jean y John Comaroff señalan que en la cultura del neoliberalismo el consumo ha tomado la función que antes tenían el trabajo y el lugar en cuanto a la creación de identidades, la sociedad y la cultura, por lo que afirman que “la sociedad ha sido reemplazada por el mercado” (Comaroff y Comaroff, 2001:4,9).

Ante este poder panóptico neoliberal ejercido desde las alturas, el también filósofo y semiólogo francés Michel de Certeau (2000) expone que los ciudadanos, a pesar de ser dominados, no son pasivos ni dóciles. No están condenados a la disciplina y la vigilancia ya que ejecutan miles de tácticas cotidianas de resistencia a través de las cuales se reapropian del espacio, y plantean cuestiones análogas y contrarias a las dominantes. Éstas son una multitud de “operaciones cuasi microbianas que proliferan en el interior de las estructuras tecnocráticas” (De Certeau, 2000:XLIV-XLV), y que son capaces de modificar su funcionamiento. Así, su objetivo es “exhumar las formas subrepticias que adquiere la creatividad dispersa, táctica y artesanal de grupos o individuos atrapados en lo sucesivo dentro de las redes de la ‘vigilancia’” (De Certeau, 2000:XLV).

Con tal finalidad, De Certeau opone la idea de ciudad “trashumante” y “metafórica” a la de “ciudad-concepto”. Aquélla es la ciudad de la marginalidad popular, cuyas prácticas, minúsculas y cotidianas, buscan escapar de la vigilancia, jugando tácticamente con los mecanismos de la disciplina y reapropiándose “del espacio organizado por los técnicos de la producción sociocultural” (De Certeau, 2000:XLIV). Es la ciudad donde viven los individuos ordinarios, quienes por ser caminantes y andar a ras de suelo, tienen un conocimiento ciego del espacio urbano. Son caminantes cuyas prácticas, o “maneras de hacer”, son ajenas al espacio geométrico de las construcciones planificadas y panópticas, creando así “otra espacialidad”, antropológica, poética y mítica (De Certeau, 2000:105).

Esta “segunda geografía” es creada a través de la movilidad y la palabra, ya que, por un lado, el andar inscribe discontinuidades en la estructura planificada, mientras que, por otro, es un espacio de enunciación que al ser relatado renombra los lugares, alterando su identidad funcional y volviéndolos habitables. Así, los relatos son metáforas que atraviesan y organizan lugares, son recorridos que transforman los lugares en espacios. Por lo tanto, de Certeau define al espacio en términos de movilidad. En contraste con el lugar geométrico, el espacio “es un cruzamiento de movi­lidades” (De Certeau, 2000:129); es un lugar practicado. Y practicar el espacio es deshacer las superficies legibles, creando una ciudad “metafórica” o en desplazamiento. De esta forma, un lugar geoméricamente

definido por el urbanismo como la calle, se transforma en espacio por el andar de los caminantes y la enunciación de sus relatos.

Así, De Certeau opone el itinerario, entendido como una serie discursiva de operaciones, al mapa, entendido como un asentamiento totalizador de observaciones. Mientras los mapas constituyen resultados legibles del espacio desde la óptica dominante, los relatos del espacio expresan las operaciones ilegibles de los dominados al narrar sus recorridos. De esta forma, los relatos cotidianos fabrican el espacio.

Desde esta perspectiva, De Certeau indica que las prácticas del espacio forman parte de relaciones de fuerza desiguales, por lo que deben ser estudiadas dentro de campos de fuerza, a través de un análisis polemológico<sup>29</sup> de la cultura. Al respecto, señala que

la cultura articula conflictos y a veces legitima, desplaza o controla la razón del más fuerte. Se desarrolla en un medio de tensiones y a menudo de violencias, al cual proporciona equilibrios simbólicos, contratos de compatibilidad y compromisos más o menos temporales. Las tácticas del consumo, ingeniosidades del débil para sacar ventaja del fuerte, desembocan entonces en una politización de las prácticas cotidianas (De Certeau, 2000:XLVIII).

Así, se puede afirmar que el mundo social se encuentra construido sobre principios de diferenciación o distribución de acuerdo con un conjunto de propiedades o capitales capaces de conferir poder a quien los posea, por lo que el espacio social constituye un campo de fuerzas o “un conjunto de relaciones de fuerzas objetivas que se imponen a todos los que entran en ese campo y que son irreductibles a las intenciones de los agentes individuales” (Bourdieu, 1990:282).

Por tal razón,

el espacio de los estilos de vida, esto es, el universo de propiedades por las que se diferencian, con o sin intención de distinción, los ocupantes de las diferentes posiciones en el espacio social, no es otra cosa que el balance, en un momento dado, de las luchas simbólicas que tienen como apuesta la imposición del estilo de vida legítimo y que encuentra una realización ejemplar en las luchas por el monopolio de los emblemas de la "clase", bienes de lujo, bienes de cultura legítima o modo de apropiación legítima de esos bienes (Bourdieu, 1998:247).

---

<sup>29</sup> “Polemología” es el estudio científico de la guerra como fenómeno social. Definición disponible en <https://dle.rae.es/?id=TVm0PCr>

La importancia de entender al espacio social como un campo de fuerzas se pone en evidencia, por ejemplo, a través de lo que autores como Zygmunt Bauman (2019) o Marc Augé (2007) han mostrado en cuanto al papel de las zonas “vacías” en la configuración del espacio urbano. Por un lado, Bauman señala que, en la modernidad líquida, una de las estrategias para eliminar las diferencias es la invisibilización de las zonas indeseables de la ciudad. Estas zonas, en las que no entramos porque nos sentiríamos perdidos, vulnerables o asustados, no constituyen márgenes olvidados por la visión y planificación urbanísticas, es decir, no son desechos inevitables sino ingredientes necesarios para “mapear” la ciudad. Para Bauman cada habitante de la ciudad tiene un mapa mental propio con el que guía sus movimientos, y para que estos mapas tengan sentido, algunas áreas de la ciudad deben ser descartadas al volverse carentes de sentido y significado. Por lo tanto, “recortar” esos lugares permite que los demás brillen y estén colmados de sentido.

Por su parte, Augé señala que las nuevas formas de urbanización manipulan la percepción de los ciudadanos mediante la sanción o favorecimiento de determinadas zonas de la ciudad a través de imágenes, en detrimento de las zonas “que ni podemos, ni queremos, ni sabemos ver” (Augé, 2007:39). Este fenómeno puede detectarse en la aparición de términos que reflejan nuevos conflictos y miedos, como el de “exclusión”, que denota la existencia de escisiones y fronteras, que pueden ser tanto físicas como sociológicas, o el de “marginalidad”, que designa la existencia de un centro de referencia y sus márgenes o periferias, peligrosas y contaminantes.

En consonancia con estas perspectivas del espacio social, numerosos estudios sobre imágenes urbanas, en su mayoría de la vertiente relacionada con los imaginarios sociales, han ubicado las significaciones del espacio urbano dentro de campos de fuerza y relaciones de poder.<sup>30</sup> Sin embargo, en este punto quisiera concentrarme en el trabajo de Armando Silva, pues, por un lado, engloba en gran

---

<sup>30</sup> Entre ellos se encuentran Aguilar (2000b), Augé (2001), Bazán y Estrada (1995), Carmo (2018), Chaves (2000), De la Torre (1998), Delgado (2007), Fuentes (2000), González (2000), Hernández (2015), Hiernaux (2007, 2008), Lacarrieu (2007), Licona (2001, 2003, 2012), Linares (2009), Lindón (2007), Lindón y Hiernaux (2007), MacCannell (2007), Mandoki (1998), Márquez (2007), Monnet (1995), Sefa (1995), Silva (2000), Vergara (2003).

medida las propuestas de los demás, mientras que por el otro permite vincular las nociones de espacio social que hemos revisado con la de territorio. Esto, a su vez, nos permite articular la noción de imagen de identidad con los procesos de formación de imágenes urbanas desde distintas escalas territoriales.

Para Silva, la relación del individuo con el territorio implica familiaridad, arraigo, identidad, así como también una expresión simbólica. Así, el territorio es nombrado y recorrido, y constituye la “entidad fundamental del microcosmos y la macrovisión”, pues “la macrovisión del mundo pasa por el microcosmos afectivo desde donde se aprende a nombrar” (Silva, 2000:48). De esta forma se despliega una oposición entre el territorio y el “mundo como resto” (Silva, 2000:48), la cual puede ser indagada comunicacionalmente a través de categorías como límite, borde, mapa, croquis, centro y periferia. Uno de los objetivos de tal indagación es “comprender dónde se oculta y dónde aparece o se deshace y transforma el territorio” (Silva, 2000:49).

Partiendo de la oposición entre territorio nacional y territorios étnicos y/o marginados, señala que el mapa está relacionado con el primero y corresponde a la búsqueda de cohesión y homogeneidad, mientras que el croquis, por su parte, constituye más un mapa mental de los segundos que “necesariamente prevé y ahonda la diferencia” (Silva, 2000:50). Así, el territorio que corresponde al croquis es un “territorio diferencial” (Silva, 2000:50), el cual es un espacio vivido que, por tal razón, es objeto de múltiples representaciones y de una rica simbología.

A diferencia del mapa, los límites del territorio diferencial no son precisos, sino evocativos, y son tanto indicativos como culturales. En este sentido, “El uso social de un espacio marca los bordes dentro de los cuales los usuarios “familiarizados” se autorreconocen y por fuera de los cuales se ubica al extranjero o, en otras palabras, al que no pertenece al territorio” (Silva, 2000:53). De esta forma, el que no pertenece al territorio se delata por desconocer los códigos de autorreconocimiento. Asimismo, los límites, considerados como “bordes urbanos”, también ayudan a delinear la elaboración de los croquis.

Desde esta perspectiva, Silva señala que existen al menos dos grandes tipos de espacio urbano: uno es el oficial, diseñado por las instituciones y hecho antes de

que el ciudadano lo conciba a su manera, y el otro es el diferencial, que es marcado y apropiado por los individuos a través de sus fantasías, evocaciones y usos. No obstante, también indica que existen muchas y variadas combinaciones entre uno y otro polo, por lo que la noción de límite puede ser útil para comprender la diversidad de las fronteras que los separan. Esta figuración de ambos territorios y de la multiplicidad de sus contactos es lo que denomina croquis o “cartografía simbólica” (Silva, 2000:59).

Como se puede observar, a través del croquis Silva articula el espacio oficial con el diferencial, en la dialéctica constitutiva del espacio social de acuerdo con lo expuesto por Castells, Lefebvre y De Certeau. Asimismo, al territorio diferencial lo entiende como un espacio con el cual se forja un fuerte vínculo de arraigo, familiaridad, identidad y pertenencia; como un espacio en microescala desde el cual se configura la visión del resto, de lo que lo rodea, de lo macro. Por tal razón, se deben indagar las fronteras que al mismo tiempo los unen y separan, a través de croquis o imágenes urbanas que develen las formas en que el territorio diferencial es construido mediante la evocación, la experiencia y la imaginación, y en relación con el espacio oficial. Esta relación, como hemos visto, puede estar caracterizada por el conflicto, la tensión o la confrontación, así como por la coexistencia, el acuerdo o la compatibilidad; es decir, es contradictoria y ambivalente.

En el caso de la construcción de imágenes urbanas entre los conductores de Uber de la ciudad de Puebla, esta perspectiva debe ser complejizada pues la alta movilidad de este medio de transporte hace que la relación entre espacio oficial y espacio diferencial sea sumamente dinámica y heterogénea, ya que la frecuencia y extensión de los viajes metropolitanos conlleva el cruce de múltiples territorios de forma cotidiana. Esto hace que un esquema bipolar de la territorialidad resulte insuficiente en términos metodológicos. Sin embargo, en términos teóricos resulta fundamental entender cómo se articula la creación de un tipo de imagen de identidad oficial, como la “Marca Puebla”, con las microimágenes urbanas cotidianas que construyen los conductores de Uber a través sus viajes metropolitanos, y a su vez, cómo se condensan estas imágenes en una imagen mayor y más estable que puede cuestionar y/o legitimar la imagen oficial.

A continuación desarrollo el concepto de imagen urbana a escala metropolitana. Esto permitirá, más adelante, abordar el concepto de frontera como un medio de aproximación teórico-metodológica hacia la complejidad de la construcción de imágenes urbanas a través de esta movilidad específica.

### 1.3.1. Imagen urbana y escala metropolitana

Como ya he mencionado, el concepto de imagen urbana ha sido considerado principalmente como una representación mental generalizada del espacio que resume la experiencia y el conocimiento ambiental de los individuos. Sin embargo, el querer trasladar este concepto a la escala metropolitana nos encontramos con ciertas dificultades. En principio debo mencionar nuevamente que Lynch desarrolla este concepto en una escala espacial menor, dejando explícitamente como tarea pendiente el estudio de la imagen metropolitana. De la misma forma, la mayor parte de los estudios sobre imágenes urbanas se ha desarrollado en relación con espacios como vecindarios, colonias, barrios o pueblos.<sup>31</sup>

Sin embargo, en un trabajo posterior a su obra clásica, Lynch busca desarrollar este concepto en relación con la complejidad del diseño urbano a gran escala. Cabe señalar que en esta ocasión el foco de atención no recae única ni principalmente sobre las sendas, bordes, barrios, nodos y mojones, sino sobre los distintos territorios que conforman el espacio metropolitano. En este sentido, señala que

Las ciudades son sistemas de fácil acceso que atraviesan mosaicos de territorio. Esta accesibilidad a los lugares le permite a la gente realizar lo que se ha propuesto. Por otro lado, el territorio implica el control espacial de la accesibilidad y la acción, y el hombre es un animal territorial. Los territorios varían desde la burbuja inmediata del espacio personal, pasando por el hogar (*home ground*) y el entorno hogareño (*home range*) hasta los dominios de los grupos sociales más grandes. Cuando los factores sensibles interactúan con los medios de transporte y las normas sociales, consiguen que partes de una región sean percibidas como accesibles o prohibidas, abiertas o cerradas, libres o controladas (Lynch, 1992:32-33).

---

<sup>31</sup> Pocos trabajos, como los de Linares (2009), Silva (2000) y Vergara (2003), han sido dedicados al estudio de la imagen urbana a nivel regional o metropolitano.

Para Lynch (1992), el concepto de territorio está definido por la movilidad y la accesibilidad, definiendo a esta última como la cualidad de un lugar de poder ingresar en él y sentirse cómodo al grado de ser capaz de actuar normalmente. Así, señala que deben indagarse las distintas percepciones existentes del grado de accesibilidad de los distintos territorios del espacio metropolitano cuestionando a los individuos acerca de sus concepciones sobre las diferentes partes de la ciudad, sobre cuáles usan, cuáles pueden identificar y cómo las organizan. Manteniendo la misma metodología, señala que se les puede pedir que dibujen un mapa de la región metropolitana bosquejando sus partes y sus lugares típicos.

Igualmente,

El investigador puede hacer un mapa de las áreas en donde una persona se siente en su propia casa o se siente ajena, segura o insegura, débil o poderosa, cálida o fría, complacida o disgustada. Puede pedirle a la gente que describa rasgos o lugares de manera libre o en términos de adjetivos polarizados preseleccionados: agradable/desagradable, activo/pasivo, fuerte/débil, interesante/aburrido, pobre/rico, viejo/nuevo, sucio/limpio, ordenado/confuso, denso/vacío, etcétera. Aun mejor, el entrevistador puede animar a la gente para que exprese sus propias dimensiones en la distinción de los valores, mientras describen su sentido de la importancia de la diferencia entre lugares (Lynch, 1992:120).

Asimismo, creyendo que el comportamiento social es territorial, por lo que está definido espacialmente, es decir que cambia de acuerdo con el lugar, señala que resulta fundamental el reconocimiento de las fronteras que dividen el espacio metropolitano. Así, concluye que “la accesibilidad y el territorio son aspectos de la imagen mental del espacio, considerados como movimiento potencial y acción” (Lynch, 1992:33-34).

Complejizando aún más la naturaleza de esta imagen ambiental, Lynch señala también la existencia de una “imagen ambiental del tiempo” (Lynch, 1992:38), a la que considera más importante que la imagen ambiental del espacio en relación con el bienestar emocional de los habitantes de la ciudad. De esta forma, señala que “Al igual que hay territorios espaciales, los hay también temporales: horas de la noche que pertenecen a los jóvenes, horas del día cuando los toldos del mercado invaden una plaza”, por lo que “Los acontecimientos y periodos de tiempo pueden tener



carácter -o carecer de él- del mismo modo que sucede con los lugares” (Lynch, 1992:38).<sup>32</sup>

Cabe señalar que para Lynch la imagen ambiental a escala metropolitana mantiene la misma idea de singularidad de la imagen de la ciudad, por lo que es una representación mental generalizada del espacio y del tiempo. La diferencia entre ambas estriba en que la imagen metropolitana se puede analizar a través de los grados y percepciones de accesibilidad de los diferentes territorios existentes. Asimismo, señala que el análisis de las imágenes mentales que la gente tiene de su espacio y tiempo vitales, además de servir para diseñar un paisaje legible e imaginable a gran escala, resulta ser la clave para comprender el sentido de un lugar, así como también el arraigo<sup>33</sup> y el sentido de pertenencia de sus habitantes.

Esto remite nuevamente al concepto de imagen de identidad de Licona, pero ahora desde una escala metropolitana. Así, desde la perspectiva de Lynch, la relación que los individuos establecen con los diferentes territorios, espaciales y temporales, a través de su movilidad, configuraría una imagen de identidad en escala metropolitana.<sup>34</sup> Esta imagen, como expuse en el apartado anterior, tendría que ser ubicada dentro de un campo de fuerzas contradictorio configurado por la relación entre espacio diferencial y espacio oficial, en términos de Silva.<sup>35</sup> En nuestro caso, el espacio oficial está definido por la creación de la “Marca Puebla”, entendida como imagen de identidad oficial de la ciudad, mientras que el vínculo entre ambos espacios es el viaje metropolitano en Uber.

De esta forma, conjugando las perspectivas de Lynch y de Silva, tendríamos que observar los múltiples puntos de contacto entre los individuos y los diferentes

---

<sup>32</sup> Con respecto a la imagen ambiental del tiempo, Lynch señala que a pesar de ser más significativa que la del espacio, casi no se han llevado a cabo investigaciones sobre ella. Por lo que la manera en cómo la gente deduce la hora con base en su entorno o cómo organiza el ritmo de sus vidas y simboliza el pasado, el presente y el futuro queda todavía por ser estudiado.

<sup>33</sup> Retomando el concepto de “sentido del lugar” de Lynch, Katya Mandoki señala que “El arraigo no es un mero sentimiento sino una diversidad de prácticas cotidianas, todas vinculadas al gozo. [...] El gozo del paisaje es arraigo al territorio” (Mandoki, 1998:205).

<sup>34</sup> Cabe señalar que esta imagen de identidad metropolitana construida desde el espacio diferencial o vivido es un supuesto analítico de investigación. La presente investigación pretende acercarse a ella sin postular de antemano su existencia real, pues consideramos, con Miguel Ángel Aguilar, “que el territorio urbano a escala metropolitana está en quiebra de sentido, aquello que produce está más cercano a la confusión que a la heterogeneidad productiva” (Aguilar, 1995:52). Por su parte, Katya Mandoki (1998) señala también este quiebre de sentido al mostrar la ruptura en la continuidad de las escalas espaciales en la ciudad de México.

<sup>35</sup> La relación entre espacio diferencial y espacio oficial tendría el mismo sentido que la relación entre el espacio vivido y el espacio concebido de Lefebvre, el espacio de los lugares y el espacio de los flujos de Castells o el espacio practicado y el espacio geométrico de De Certeau. El punto de articulación entre estos espacios sería el espacio percibido, en el caso de Lefebvre; la movilidad, en el caso de Castells; y el desplazamiento y/o el relato en el caso de De Certeau.

territorios metropolitanos y entre el espacio diferencial y el espacio oficial. Estos puntos de contacto pueden ser conceptualizados como fronteras que dividen y vinculan al mismo tiempo, a través de diferentes grados de accesibilidad. Así, tendríamos una imagen metropolitana dividida principalmente en términos territoriales.

No obstante, recordando la pluralidad de imágenes urbanas señalada con anterioridad, esta perspectiva de la territorialidad todavía nos dice poco acerca de las imágenes que se configuran durante los viajes metropolitanos en Uber, es decir, a través de la experiencia urbana. Así, la imagen metropolitana entendida como trayectoria o condensación de itinerarios, en términos de Vergara, debe ser deconstruida en puntos de vista y microprocesos, en términos de Silva, para poder conocer las imágenes urbanas construidas durante los itinerarios. Por lo tanto, tenemos que vincular esta perspectiva con la experiencia cotidiana de los conductores de Uber para poder visualizar a la unidad de Uber como un espacio en el cual, del cual y a través del cual se configuran múltiples imágenes urbanas.

### **1.3.2. La unidad de Uber como microespacio social en movimiento**

En cuanto al estudio de los significados del espacio urbano, la socióloga Norma Lindón nos recuerda que “la definición de la escala hace a la naturaleza del objeto observado” (Lindón, 2001:16). Mediante este precepto busca recuperar la centralidad de la experiencia del sujeto para la comprensión del espacio urbano. De esta forma, señala que la microescala desde la cual es posible enfocar la experiencia del individuo no supone la exploración del individuo en sí mismo, sino de su acción social, es decir, del individuo orientado hacia los otros y actuando desde un universo de sentido socialmente compartido. Señala también que las imágenes o representaciones del espacio urbano, expresadas en la nominación de los lugares, se construyen en la interacción entre individuos, por lo que son configuradas colectivamente y redefinidas situacionalmente. Así, desde esta perspectiva se puede pensar “cómo se hace y se rehace la ciudad” (Lindón, 2001:19).

Este punto de vista resulta relevante pues articula lo anteriormente expuesto sobre la construcción de imágenes urbanas en cuanto a la necesidad de observar la experiencia de los sujetos a través de microprocesos. No obstante, la microescala a la que se refiere Lindón es más de índole analítica que espacial, lo cual sigue vinculando la experiencia con “el espacio urbano”, esa espacialidad general indeterminada de la cual puede dar cuenta la imagen urbana en singular. Por lo tanto, para poder entender a la unidad de Uber como un microespacio (en el que se desarrollan microprocesos), se necesita desarrollar la noción de microescala para así poder observar lo que sucede al interior de él, pues en su interior también se construyen imágenes urbanas.

Una referencia puede ilustrar esta diferencia. Al también señalar la importancia de la movilidad y de las microinteracciones cotidianas en los procesos culturales en las ciudades, el antropólogo Miguel Ángel Aguilar señala que “La forma de la ciudad es la forma que toma su recorrido. Así el automóvil es un espacio intermedio para quien va en él, a la mitad entre la sala de la casa y un documental sobre las metrópolis del mundo exhibido en el parabrisas vuelto cinescopio de lo cotidiano” (Aguilar, 1995:54). Aguilar acierta en mostrar la importancia de la escala, sin embargo, también es una escala analítica desde la que se busca conocer lo que ve la mirada hacia el exterior del automóvil, en ese cinescopio que muestra la ciudad y su forma. Por lo que, para poder hablar de un microproceso, además de conocer lo que se ve hacia afuera, también necesitamos saber lo que sucede adentro del automóvil.

Las perspectivas socioantropológicas sobre el automóvil lo han señalado como el “objeto-rey” (Lefebvre, 1976) de la modernidad, como un símbolo de la velocidad y el individualismo (Sennett, 1997), así como de estatus social (Zukin, 1998).<sup>36</sup> También ha sido referido como un símbolo de identidad y libertad. En este sentido, Marc Augé expresa lo siguiente:

En cuanto al automóvil en sí, éste es para todos un símbolo concreto de identidad (dondequiera que vaya, estoy en mi segunda piel, paseo mi frontera), y de libertad (siempre

---

<sup>36</sup> En este sentido, Virilio ha señalado que “El poder es inseparable de la riqueza y la riqueza es inseparable de la velocidad” (Virilio, 1997:17), por lo tanto, la velocidad denota estatus social. También ha mencionado que las diferencias de clase tienen un correlato de velocidad diferencial (Virilio, 1996).

puedo creer poder ir adonde quiero). El automóvil es en realidad un objeto social total. Lleva todos los signos de identidad acumulada, no sólo los pequeños fetiches personales, muñecas, colgantes diversos que penden del espejo retrovisor o van apoyados en la parte de atrás, sino también la marca de los itinerarios recorridos, condensado de espacio y tiempo (Augé, 1987:79).

Este estrecho vínculo entre el individuo y el automóvil también ha sido señalado por Pablo Wright *et al.*: “los cuerpos metálicos de los vehículos actúan como extensiones materiales de los cuerpos carnales de los conductores, lo que plantea la típica asociación metonímica: mi auto es mi cuerpo, lo que hace mi auto lo hace mi cuerpo, si me hacen algo a mi auto, se lo hacen a mi cuerpo” (Wright *et al.*, 2007:16). Desde esta perspectiva, los antropólogos argentinos argumentan que, dentro del “campo vial” bonaerense, los automovilistas se perciben entre sí como “Otros amenazantes”, en una lógica de desconfianza y de competencia por ganarse un lugar en el espacio la calle.

Por otro lado, Augé también señala que, al contar el automóvil con un radio privado, “el conductor está a la escucha del mundo”. Por tal razón, el mundo se vuelve estrecho ya no tanto por la velocidad del desplazamiento, sino por la comunicación: “el mundo viene a él” (Augé, 1987:79). Esto también le permite al conductor conocer y analizar el estado de la circulación. De esta manera, conjuntando la identidad, la libertad y el contacto con el mundo, Augé concluye que la existencia del sujeto en la modernidad se ve determinada por el vehículo: “Ando en auto, luego existo” (1987:79).

Estas perspectivas resultan fundamentales para conocer la carga simbólica del automóvil, lo cual ha influido para que muchas personas hayan decidido entrar a trabajar a Uber (principalmente los que no tenían uno y vieron en Uber la oportunidad de adquirirlo ya sea por compra o renta). Sin embargo, tampoco nos permiten acercarnos a la dinámica social al interior de éste. A pesar de que han sido sugeridas categorías analíticas como la de “lugar móvil” (Aguilar, 2001a) o espacio “dinámico”, que enmarca “encuentros sociales en movimiento” (Aguilar, 2000b), esta idea no ha sido desarrollada aún. Por tal razón, es necesario remitirnos al concepto de no-lugar de Marc Augé, pues busca precisamente observar la acción social al interior de los espacios en movimiento de la “sobremodernidad”.

Mientras que el lugar antropológico es identificatorio, relacional e histórico, realizándose en el intercambio de palabras y en “la intimidad cómplice de los hablantes” (Augé, 2000:58), el no-lugar existe sin crear “ninguna sociedad orgánica” (Augé, 2000:114), ni identidad, ni relación, sino soledad y similitud. Dada las críticas, bien fundadas,<sup>37</sup> que ha recibido el concepto de no-lugar, me parece necesario subrayar que para Augé la oposición entre lugar y no-lugar constituye una falsa polaridad, pues “el primero no queda nunca completamente borrado y el segundo no se cumple nunca totalmente” (Augé, 2000:41). Esto resulta significativo porque recuerda al espacio social anteriormente delineado, definido por un campo de fuerzas configurado por la coexistencia de distintas lógicas espaciales con poder diferencial.

Por un lado, la unidad de Uber puede ser vista como un no-lugar o como un “lugar sin lugar” (Bauman, 2019). Para Bauman el lugar sin lugar o “templo del consumo” es un espacio en el que los encuentros deben ser breves y superficiales, ni más prolongados ni más profundos de lo que lo deseen los actores; asimismo, está protegido contra todos los que puedan transgredir esta regla; es un lugar cerrado en sí mismo. En él las diferencias están sanitizadas con la garantía de no poseer ingredientes peligrosos o amenazantes. De esta forma, ofrece un equilibrio entre libertad y seguridad. La sanitización de este espacio se produce a través de una desalienación que consiste en ingerir o devorar a los cuerpos extraños para convertirlos en cuerpos idénticos al cuerpo que los ingirió. Así, busca la suspensión o la aniquilación de su otredad.

Esto se puede observar en el calificativo que algunos taxistas tradicionales les dieron a los conductores de Uber: “los uberlindos”. Con ese nombre se referían tanto a las condiciones de sus automóviles como a su arreglo personal, los cuales mostraban esta condición higiénica, sanitizada, inocua. Esta imagen de Uber, homogeneizada en todas las ciudades en las que opera y garantizada por el sistema de evaluación de los conductores, busca precisamente que una persona pueda consumir su servicio en cualquier parte del mundo eliminando las molestias, peligros o dificultades del contacto con los taxis locales. Así, se observa también en el

---

<sup>37</sup> Algunas de ellas pueden encontrarse en Lindón (2007b) y Vergara (2015).

sistema de Uber otra de las características del no-lugar de Augé: la contractualidad y el funcionamiento a través de textos prescriptivos, prohibitivos o informativos.

Sin embargo, y a pesar también de que es una forma de trabajo sin administración humana, existen prácticas sociales entre conductores y usuarios, y entre los mismos conductores, que contravienen la lógica de este espacio normado, vigilado, sanitizado y fragmentario. Por lo que encontramos la coexistencia de lógicas espaciales distintas al interior de la unidad de Uber. A pesar de que la aplicación de Uber está diseñada para que los conductores se amolden a los deseos de los usuarios<sup>38</sup> so pena de ser sancionados con una mala calificación y/o con la suspensión de su cuenta, comúnmente conductores y usuarios establecen relaciones de confianza que les permiten hacer viajes “por fuera” del sistema de Uber, es decir, mediante un trato directo. De la misma forma, a pesar de que la aplicación de Uber no permite la interacción entre conductores, éstos han creado grupos de apoyo a través de redes sociales como Facebook y WhatsApp<sup>39</sup> en las que se mantienen en contacto para brindarse protección ante situaciones de peligro y compartir información relevante para el desempeño de su trabajo, llegando al grado de desarrollar redes de servicio paralelas a Uber o a cualquier otra aplicación.<sup>40</sup>

De esta forma, considerar a la unidad de Uber como un microespacio social implica poder observarla como un campo de fuerzas en el que coexisten diferentes lógicas espaciales. Esto dependerá de los sujetos que la ocupen, ya sean conductores o usuarios. Para un conductor que sea dueño del automóvil puede que éste realmente sea considerado como un espacio o territorio propio, mientras que si lo renta el sentido de apropiación probablemente disminuirá.<sup>41</sup> Por su parte, el tipo

---

<sup>38</sup> En mayo de este año Uber implementó la opción de “silenciar” a los conductores a través de la aplicación en su versión de lujo en los Estados Unidos (Milenio Digital, 15 de mayo de 2019).

<sup>39</sup> Para Ribeiro (2003), el ciberespacio también es de carácter contradictorio pues, aunque está íntimamente relacionado con la reproducción del individualismo y de las formas de soledad en las sociedades contemporáneas, también propicia la creación de comunidades diversas. De forma similar, Arturo Escobar (2005) señala que la cibercultura debe ser entendida como un campo de fuerzas en el que toma lugar una compleja producción de significados. Asimismo, sugiere que, aunque “debemos estar atentos a la miseria que el capitalismo transnacional y la tecnociencia están imponiendo a billones de personas” (Escobar, 1999:380), debemos también prestar atención a la manera en cómo múltiples grupos se apropian de los universos de conocimiento, prácticas y poder dibujados por la tecnociencia.

<sup>40</sup> La creación de estas redes alternas de servicio constituye un proceso de hibridación detonado por la intersección de una aplicación transnacional de transporte, la creación de una imagen de identidad oficial de la ciudad a través de la “Marca Puebla” y un contexto local de alta inseguridad, desempleo y un mal servicio de los taxis tradicionales.

<sup>41</sup> La accesibilidad del automóvil es variable dependiendo del acuerdo al que el conductor llegue con el dueño. Algunos conductores pueden disponer del auto las 24 horas del día durante toda la semana, mientras que otros lo pueden compartir con otros conductores en jornadas de 12 horas.

de usuario también marcará una diferencia en este sentido. Un usuario, por ejemplo, puede apropiarse momentáneamente del espacio al solicitar algún tipo de música en específico, al imponer alguna ruta, al realizar alguna acción sin el consentimiento del conductor, o bien puede establecer una relación de diálogo, de confianza o clientelar con éste, dando continuidad al vínculo social o a la ocupación del automóvil. O, por otro lado, puede ser un usuario que no intercambie ninguna palabra con el conductor más que el saludo y la despedida, por lo que al finalizar el viaje ninguno de los dos sabrá del otro más que el nombre.

Cada una de estas situaciones al interior de la unidad de Uber conforma una imagen para el conductor, la cual, a su vez, tiene un significado y es un punto de referencia para entender la ciudad, pues cada uno de estos usuarios parte de un lugar y llega a otro, a una hora determinada. Así, la percepción que se tenga del usuario, lo que éste haga al interior del automóvil, lo que le escuche decir, o lo que el conductor imagine de él, establecen un *continuum* entre el usuario y la ciudad. Posteriormente, cada una de estas microimágenes urbanas se condensará en una imagen mayor y más estable del carácter o identidad de la ciudad, la cual, a su vez, será reconfigurada más adelante a través de nuevos viajes.

A través de esta perspectiva busco observar lo que Miguel Ángel Aguilar (1995) llama la “mínima geografía” de la ciudad, creyendo con él que puede revelar los rasgos significativos de la urbe. De esta forma, y como se ha visto hasta ahora, la construcción de imágenes urbanas a través de los viajes metropolitanos en Uber refleja un constante contacto con fronteras de distinta índole y escala. Por lo tanto, a continuación propongo un modelo de análisis que permite entender a la imagen urbana en singular como un proceso complejo conformado por la condensación de múltiples imágenes que tienen como referente permanente una serie de fronteras espaciales, sociológicas y temporales.

#### **1.4. La imagen urbana como sistema de fronteras**

Vergara (2015) señala que “la ciudad no sólo es depositaria de la *diversidad* sino su más característica impulsora, por lo que su condición múltiple y compleja, así como

su propia fragmentación contemporánea, se debe a la producción incesante de *lugares* y, dentro de dicha producción, también podemos incorporar su reinención y resemantización” (Vergara, 2015:13).<sup>42</sup> En este sentido, y de acuerdo con lo visto en el apartado anterior, la unidad de Uber se suma a esa producción incesante de lugares, reinventando y resignificando el espacio metropolitano.

En relación con la forma en que se producen, reinventan y resemantizan incesantemente los lugares, Vergara (2003) afirma que el espacio urbano constituye un conjunto de redes superpuestas (objetuales, espaciales, arquitectónicas, demográficas, sociales, simbólicas o imaginarias) cuya organización “puede leerse como un esquema productor, históricamente ubicable, por tanto, mutante, sometido a un incesante trabajo imaginario” (Vergara, 2003:249). De tal suerte, la constante construcción imaginaria del espacio urbano produce una “imagen sistémica”, pero diferenciada, en cada uno de sus miembros (Vergara, 2003).

Esta “imagen sistémica” corresponde a la noción de imagen-mapa e imagen en singular discutida hasta ahora, no obstante, el énfasis en su reconstrucción constante a través de la reinención y la resemantización de los lugares permite a la unidad de Uber, a través de su movilidad, estar directamente vinculada con la producción incesante de dicha imagen. Partiendo de este argumento, propongo desplazar la idea de espacio urbano como conjunto de redes superpuestas para concebirlo, en cambio, como un conjunto de fronteras superpuestas, pues considero que el énfasis en la noción de frontera entre los múltiples elementos del espacio urbano puede resultar útil para la investigación de las relaciones entre ellos. Para ello, concuerdo en que las ciudades contemporáneas deben ser concebidas como una multiplicidad de escenarios separados que las trayectorias individuales o grupales se encargan de articular, por lo que los itinerarios o desplazamientos muchas veces significan cruzar fronteras (Vergara, 2003), y que, por tanto, “la experiencia cotidiana del espacio urbano está marcada por la existencia de límites, de fronteras, que señalan el paso de un lugar a otro, de una atmósfera a la siguiente” (Aguilar, 2001b:359).

---

<sup>42</sup> Autores como Abramo (2012), Borja (2005), Castells (1989) y Janoschka (2002) han expuesto la alta fragmentación del espacio metropolitano.



De esta forma, la imagen urbana en singular se convierte en la representación sistémica del espacio urbano entendido como un complejo sistema de fronteras superpuestas, siendo así las microimágenes o imágenes urbanas en plural las significaciones que los sujetos construyen socialmente de cada uno de los elementos del espacio urbano con los que se confrontan cotidianamente y de las características que los distinguen entre sí; es decir, las significaciones construidas a través de la experiencia de “las características distintivas asociadas con la posición correspondiente en el espacio de los estilos de vida”, dentro de “un sistema de *signos distintivos*” (Bourdieu, 1998:170).

Como señalé con anterioridad, la imagen urbana a escala metropolitana se configura a través de la relación de los individuos con la diversidad existente de territorios en función de su movilidad y de la accesibilidad diferencial a cada uno de ellos (Lynch, 1992). Así, el reconocimiento de cada territorio, la identificación de las fronteras entre ellos y de las características que los distinguen, resulta fundamental para la organización y significación del espacio metropolitano dentro de una pauta global. Desde el punto de vista del viaje en Uber, este cruce de fronteras territoriales incrementa en grado considerable por la amplitud e intensidad de su movilidad. Esto se complejiza tomando en cuenta que los territorios no son únicamente espaciales, sino también temporales (Lynch, 1992), por lo que la experiencia de los conductores de diferentes horarios y periodos hace que la distinción entre estas unidades de tiempo también resulte significativa tanto para sus intereses laborales como para su comprensión del espacio metropolitano.

Asimismo, el entender a la unidad de Uber como microespacio social supone la consideración de múltiples escalas territoriales dentro de las que el cuerpo de los conductores, y por extensión sus automóviles, es considerado como el territorio primario desde el cual se obtiene “una percepción ego-centrada sobre el entorno físico y se define una escala por la experiencia inmediata y directa” (Monnet, 1999:118). Por lo tanto, la relación conductor-usuario representa el (des)encuentro de múltiples territorialidades,<sup>43</sup> cuyo reconocimiento también resulta crucial para los

---

<sup>43</sup> Monnet (1999) considera al territorio como un “valor inestable y variable según el sistema de valores (la cultura) y de fuerzas donde está ubicado el actor geográfico”, por lo que “el territorio no es pertinente como tal sino como un valor, la territorialidad” (Monnet, 1999:116).

conductores, lo cual complejiza aún más la significación del espacio urbano. A esto se suma también la relación que mantienen con otros conductores a través espacios virtuales como grupos de WhatsApp y Facebook, puesto que la significación de sus similitudes y diferencias posibilita tanto la cooperación como la disputa entre ellos.

Para poder observar la significación de este conjunto de fronteras como parte de la experiencia cotidiana de los viajes en Uber resulta indispensable, como he señalado ya, entenderlo como un microproceso (Silva, 2000), pues esto permite conocer el punto de vista de los sujetos de estudio de acuerdo con su ubicación social (Rosaldo, 1991). No obstante, la observación de este proceso en microescala requiere, además, una revisión de la categoría de “frontera”.

Con Rosaldo (1991) entiendo que las fronteras socioculturales, de ser consideradas como “excepciones sorprendentes” o dimensiones marginales dentro de la etnografía clásica, constituyen, en cambio, aspectos centrales de análisis antropológico pues “los encuentros con la diferencia ahora invaden la vida cotidiana moderna en marcos urbanos” (Rosaldo, 1991:37). Desde esta perspectiva, “las fronteras emergen no sólo en los límites de las unidades culturales reconocidas internacionalmente, sino también en intersecciones menos formales como las de género, edad, estatus y experiencias únicas” (Rosaldo, 1991:38).

Dentro de esta reconstrucción del análisis social, este autor señala que

Todos cruzamos dichas fronteras en nuestra vida diaria. Hasta la unidad de ese llamado condominio nuclear, la familia, es cortado por las diferencias de género, generación y edad. Piense en los mundos desiguales que uno cruza a diario, una ronda que incluye al hogar, comer fuera, trabajar horas, aventuras en la tierra del consumidor y un número de relaciones, desde la intimidad hasta el compañerismo, amistad y enemistad. Los encuentros con diferencias culturales y relacionadas nos pertenecen a todos en nuestras experiencias más mundanas [...]. Aun así, las normas clásicas de la antropología se han aplicado más a la unidad de conjuntos culturales que a sus innumerables encrucijadas y fronteras (Rosaldo, 1991:38).

De esta forma, se puede afirmar que con más frecuencia de lo que creemos nuestras vidas cotidianas se entrecruzan con fronteras socioculturales, las cuales comúnmente se dibujan a través de líneas como orientación sexual, género, clase, grupo étnico, nacionalidad, edad, política, vestido, comida o gusto (Rosaldo, 1991), por lo que estas deben ser entendidas como “sitios de producción cultural creativa

que requieren de investigación” (Rosaldo, 1991:191). Asimismo, la importancia de la frontera como categoría de análisis también se desprende de que esta permite observar las “fracturas culturales” (Olmos, 2007a) de todos los que constantemente confrontan su identidad, por lo que pueden ser consideradas como un espacio que produce identidades flexibles y cambiantes, así como también procesos imaginarios que permiten la “construcción ficcional del otro” (Olmos, 2007b).

Asimismo, resulta importante recalcar que la propuesta metodológica de Lynch (1992) para el estudio de la imagen metropolitana se basa en el mapeo de los distintos territorios urbanos a través de adjetivos polarizados con la finalidad de distinguir los *valores* de cada uno y describir el sentido de la importancia de la *diferencia* entre ellos. Esto nos remite nuevamente a la teoría del espacio social de Bourdieu, para quien “las más fundamentales oposiciones de la estructura de las condiciones (alto/bajo, rico/pobre, etc.) tienden a imponerse como los principios fundamentales de estructuración de las prácticas y de la percepción de las prácticas” (Bourdieu, 1998:170-71).

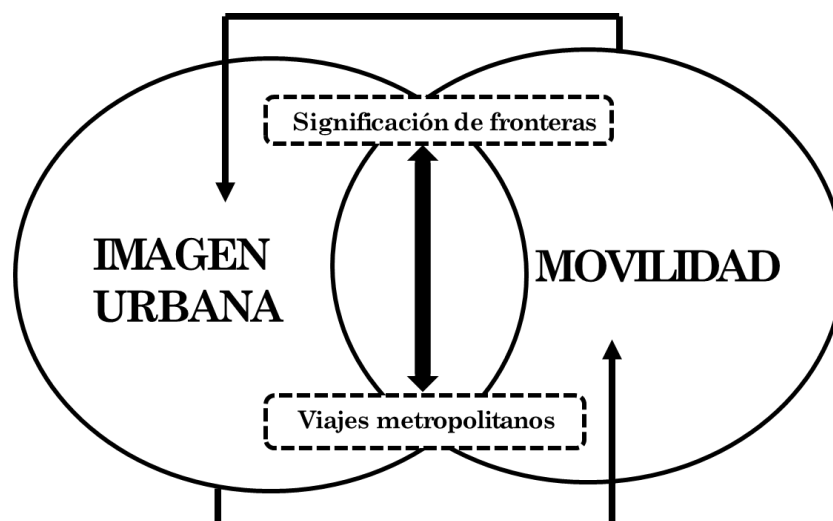
Así, al indagar a través de oposiciones (zonas de peligro/zonas seguras, zonas donde hay más trabajo/zonas donde hay menos trabajo, horarios de peligro/horarios seguros, horarios de mayor trabajo/horarios de menor trabajo, mejores usuarios/peores usuarios), se ponen en evidencia las propiedades y distribuciones mediante las que el espacio social accede al estatuto de sistema simbólico, organizado según la lógica de la separación diferencial o “distinción significativa” (Bourdieu, 1990). Por tanto, esta distinción significativa representa “la diferencia inscrita en la propia estructura del espacio social cuando se le percibe conforme a categorías acordadas en esta estructura”, constituyendo así la transfiguración simbólica de las diferencias de hecho, rangos, órdenes y jerarquías (Bourdieu, 1990:293).

De esta forma, se puede establecer una equivalencia entre el “acceso diferencial” de Lynch (1992) en cuanto a la preferencia de los sujetos de estudio por determinadas zonas del área metropolitana, horarios, temporadas, usuarios y otros conductores, con el “gusto” de Bourdieu (1998). Así, estas preferencias, como el gusto, y la forma en que se expresan, pueden ser consideradas como “el operador

práctico de la transmutación de las cosas en signos distintos y distintivos”, haciendo “penetrar a las diferencias inscritas en el *orden físico* de los cuerpos en el *orden simbólico* de las distinciones significantes” (Bourdieu, 1998:174). Por tal razón, las imágenes urbanas construidas socialmente por estos conductores a través del proceso de significación de fronteras representan expresiones simbólicas de su posición de clase (Bourdieu, 1998).

A continuación presento el modelo gráfico de esta propuesta teórico-metodológica. En él se puede observar la interrelación entre imagen urbana y movilidad, resaltando la interdependencia entre el proceso de significación de fronteras y la experiencia vivida durante los viajes metropolitanos en Uber. De esta forma, doy paso al próximo capítulo en el que presento el contexto de esta etnografía. Desde una perspectiva histórica, en él desarrollo una aproximación a la consolidación del modelo neoliberal de ciudad que permitió la llegada de Uber a Puebla, buscando esclarecer la articulación entre la expansión global capitalista y los procesos políticos locales, intersección que ha reconfigurado profundamente el paisaje urbano.

### 1.5. Modelo gráfico



## CAPÍTULO 2

### 2. PUEBLA, CIUDAD NEOLIBERAL

Como muchos conductores de Uber, fue hasta que comencé a trabajar en esta aplicación que salí de mis desplazamientos habituales por la ciudad de Puebla y pude tener un contacto mucho más extenso (e intenso) con ella. En cada viaje que realizaba, en cada espera del siguiente viaje, podía conocer una faceta nueva, un aspecto inadvertido, un rostro oculto, un espacio insospechado. Esta nueva relación que empecé a establecer con el espacio urbano en el que siempre he vivido, pero que desconocía ampliamente, estuvo marcada por el asombro, la sorpresa, el miedo, la angustia, la impotencia, la frustración y la ira. El hecho de trabajar diez horas diarias como mínimo, llegando hasta catorce o más, durante seis días a la semana, como mínimo también, era ya de por sí desgastante.

Esto fue aún peor en un principio, cuando, al tener que rentar un automóvil para poder trabajar, lo que me quedaba en el bolsillo apenas alcanzaba para cubrir mis gastos más elementales. Luego, gracias a un préstamo familiar, pude adquirir un auto propio, lo que representó mayores ganancias. A pesar de estar un poco más holgado económicamente, a fin de cuentas era un trabajo de tiempo completo en el que no tenía ninguna prestación ni seguridad social, en el que no podía generar ninguna antigüedad, en el que el acelerado desgaste del automóvil no estaba cubierto por las ganancias, y en el que estaba en una posición de vulnerabilidad ante cualquier contingencia que me impidiera seguir trabajando. Esto último sucedió cuando, después de haber trabajado todo el día, la oscuridad, la lluvia y el cansancio me impidieron ver unas boyas sobre la vía, provocando que me impactara contra el muro de contención del periférico.

Afortunadamente nadie salió lastimado, y los usuarios que iban conmigo, que eran tres jóvenes que se iban “de fiesta” a Cholula, en lugar de reportarme o haberme puesto una mala calificación, me ofrecieron un trago “para el susto” de la botella que llevaban. Con el impacto se dobló el cofre, y el faro y la salpicadera izquierdos quedaron destrozados. Favorablemente, el auto siguió funcionando y

pude regresarme a la salida más cercana para evitar que llegara alguna patrulla y me multara por haber dañado la vía, y tener así que desembolsar todavía más dinero. Para reparar el carro a través del seguro tenía que pagar un deducible de poco más de 9,000 pesos y el automóvil debía estar alrededor de un mes en el taller. Esto representaba tener que desembolsar el equivalente a un mes de ganancias, con el que no contaba, y, además, tener que dejar de trabajar un mes. La solución fue acudir a un hojalatero que me cobró la mitad y me entregó el auto a los tres días.

Por esa ocasión la había librado sin consecuencias graves. Sólo tuve que dejar de trabajar unos cuantos días y endeudarme para cubrir los honorarios del hojalatero. Sin embargo, eso podía volver a suceder en cualquier otro momento y con consecuencias tal vez no tan afortunadas.

La precariedad laboral había creado en mí una forma particular de ver y experimentar la ciudad. A esto se sumaba mi formación como antropólogo, la cual, por cierto, no me había garantizado tener un trabajo estable ni bien remunerado. Como antropólogo, sabía que el Estado era una institución al servicio del capital y, mientras recorría la ciudad experimentando el coctel emocional antes mencionado, recordaba frases que había estudiado durante la licenciatura y que en ese momento me generaban más dudas que respuestas. Por ejemplo, recordaba aquella frase contundente pero misteriosa de Philip Abrams que yo recordaba más o menos así: “el Estado no es lo que hay detrás de la máscara, es la máscara misma”.<sup>44</sup>

Ahí estaba el Estado, en los miles de millones gastados en obras como el segundo piso de la autopista México-Puebla, el Museo Internacional del Barroco o la Estrella de Puebla, mientras que la mayor parte de la ciudad estaba llena de baches, muchos literalmente mortales; mientras que había zonas en las que daba la impresión de no salir con vida; mientras que había una inseguridad creciente y asfixiante (muchos usuarios me platicaban que habían comenzado a viajar en Uber porque habían sido asaltados en algún taxi; a la vuelta de mi casa habían asesinado a una estudiante de la BUAP, Mariana, durante un asalto;<sup>45</sup> frente a mi casa hubo

---

<sup>44</sup> “En suma: el estado no es la realidad que está detrás de la máscara de la práctica política. Es, en sí mismo, la máscara que nos impide ver la práctica política tal como es. Es, podría casi decirse, el sentido de un mundo sin sentido, el propósito de las condiciones carentes de propósito, el opio de los ciudadanos” (Abrams, 2015:63).

<sup>45</sup> Gutiérrez (12 de septiembre de 2019)

una balacera un día entre semana a las tres de la tarde, cuando nunca había ocurrido algo así; los vecinos de un sector de mi colonia habían decidido cerrar sus privadas por la constancia de los robos, etc.).

¿Cómo se enmascaraba y qué había detrás de la máscara? Se acumulaban las preguntas al mismo tiempo en que se acumulaban la frustración, el miedo, la impotencia y la rabia. Pude prácticamente “sentir el pulso” de la ciudad a través del ritmo cambiante del trabajo a lo largo del año, las semanas y los días. Pude entrar a lugares en los que nunca había entrado y cuya opulencia contrastaba enormemente con múltiples sectores de la ciudad. El césped impecable de La Vista y las altas y relucientes torres de Lomas de Angelópolis parecían un insulto después de haber estado en las destrozadas, polvorientas y casi intransitables calles de Lomas de Coyopotrero, Guadalupe Hidalgo, Constitución Mexicana, Geovillas del Sur, y un largo etcétera. Este abismo fue quizá más evidente, e indignante, cuando formé parte de una flotilla de “Ubers” contratada de forma extraoficial por una de las empresas de seguridad privada de Lomas de Angelópolis para sacar al ejército de fuerza de trabajo antes de las cinco de la tarde porque el transporte público no se daba abasto y no podían permanecer en el interior ni transitar por sus calles porque “afeaban” la vista. En ese momento me imaginé participando en una escena de *Hotel Ruanda*.<sup>46</sup>

Necesitaba hablar de todo eso, necesitaba explicarlo, explicármelo y entenderlo. Necesitaba comprender cómo era posible que una turista colombiana, que había transportado en la zona de Angelópolis, me dijera que Puebla era una ciudad hermosa mientras que detrás de aquella máscara deslumbrante había un espacio enorme lleno pobreza, inseguridad y explotación. Necesitaba apaciguar el dolor que provoca la alienación del espacio en el que uno vive y transita cotidianamente. Necesitaba apropiarme, de alguna manera, de la ciudad de Puebla, al mismo tiempo que necesitaba abrazar mi profesión, la antropología, pues tal

---

<sup>46</sup> Película británica que narra la forma en que fue vivido el genocidio de 1994 entre hutus y tutsis en un hotel de Kigali, cuyos principales clientes eran turistas franceses y belgas. En ella se observa el contraste de los privilegios de los turistas blancos, quienes pudieron huir del país ante la escalada de violencia, y la condición de la servidumbre negra que tuvo que enfrentar las consecuencias sangrientas, sin ayuda internacional, de un conflicto étnico causado por el colonialismo europeo.

parece que para el capitalismo neoliberal los antropólogos de la periferia global también somos prescindibles y desechables.

De aquí parte la presente investigación, y para poder estudiar la formación social de las imágenes urbanas entre conductores de Uber en la zona metropolitana de Puebla es necesario hacer referencia al contexto en que se desarrolla su experiencia laboral. Por lo tanto, en este capítulo presento, desde una perspectiva histórica, cómo ha llegado la ciudad de Puebla a convertirse en el espacio que recorren cotidianamente nuestros sujetos de estudio. Para esto es necesario abordar el papel que ha desempeñado la gestión de los gobernadores del estado en relación con las fuerzas estructurales globales. Con esto busco contribuir al conocimiento de cómo lo global “se estaciona” en lo local (García Canclini, 1999), y cuáles han sido las consecuencias de esto en el espacio metropolitano de Puebla.

## **2.1. Mercado internacional de ciudades y paisaje urbano**

Autores como Manuel Castells, David Harvey y Richard Sennett coinciden en señalar que las profundas transformaciones del capitalismo tardío produjeron transformaciones igualmente profundas en la geografía mundial. La consolidación de la “sociedad red” y la “era informacional” condujo a la aparición de la “ciudad dual” (Castells, 1989; 2011); la transición del fordismo al régimen de acumulación flexible dio lugar al urbanismo posmoderno (Harvey, 2004); y la existencia de un “capital impaciente” ha contribuido a la creación de una geografía propia de la globalización (Sennett, 2013).

La alta volatilidad y movilidad del capital han provocado una reestructuración global de espacio marcada por una amplia polarización socioeconómica, mientras que dicha reestructuración se encuentra dinamizada por la inestabilidad de un mercado internacional de ciudades en competencia por la atracción de inversiones y la retención del capital. Esta tendencia ha aumentado la importancia de los gobiernos locales, los cuales se han movilizado con el fin de atraer capital tanto doméstico como extranjero, adaptando sus políticas a las necesidades del sector empresarial y “reorientando recursos para fomentar el desarrollo económico local,



a menudo a expensas de servicios públicos y programas sociales” (Castells, 1989:481).

De acuerdo con Harvey (2004), la estrategia más exitosa para tratar de dominar la volatilidad del capital ha sido interviniendo activamente en ella mediante la manipulación de la opinión a través de la creación de nuevos sistemas de signos, la saturación de los mercados con imágenes publicitarias de las localidades, y su difusión intensiva a través de los medios de comunicación. El objetivo no es promover o informar, sino la manipulación de gustos y deseos a través de dichas imágenes que pueden relacionarse o no con lo que se proponen vender.

Con ello, señala Harvey, la mediatización de la política se ha vuelto omnipresente. Los gobiernos han buscado crear imágenes respetables, aunque dinámicas, de autoridad y poder, a través de las cuales puedan reflejar al mismo tiempo calidad, prestigio, confiabilidad e innovación. Así, se ha creado toda una industria de producción de la imagen con la que los gobiernos locales han creado identidades específicas para competir en el mercado.

De esta forma, la competencia acrecentada

ha obligado a los capitalistas a prestar mucha más atención a las ventajas relativas de la localización, precisamente porque disminuir las barreras espaciales permite que los capitalistas exploten las menores diferenciaciones espaciales con buenos resultados. Así, las pequeñas diferencias en aquello que el espacio contiene bajo la forma de abastecimientos, recursos, infraestructuras y cuestiones semejantes han adquirido una mayor significación (Harvey, 2004:325).

Por esta razón se han acentuado las cualidades de los lugares a través de un esfuerzo “destinado a que las ciudades forjen una imagen distintiva y creen una atmósfera del lugar y la tradición, que actuará como un señuelo tanto para el capital como para la gente “adecuada” (es decir, rica e influyente)” (Harvey, 2004:327).

Estos procesos han producido también una marcada terciarización de la economía. En este sentido, Sharon Zukin señala que las ciudades ya no son vistas como paisajes de producción, como sucedía en etapas más tempranas del proceso de industrialización, sino de consumo, pues cada vez más espacios urbanos se relacionan con nuevos patrones de ocio, viaje y cultura. Por lo tanto, el desarrollo

económico recurre a estrategias culturales como el reforzamiento de la “industria del patrimonio”, y la creación de nuevos museos y zonas turísticas. Esto constituye el “giro cultural” de las sociedades industriales avanzadas, el cual refuerza la producción de imágenes y refleja la creciente importancia de una economía simbólica basada en productos tan abstractos como los instrumentos financieros, la información y la “cultura” (arte, comida, moda, música y turismo) (Zukin, 1998).

Trabajos más recientes han mostrado la continuidad de este proceso global. Por ejemplo, Asociación Gaditana de Antropología *et al.* (2016) señalan que este modelo de ciudad “auspiciado bajo las lógicas del capitalismo actual [...] no es exclusivo de una ciudad en particular, sino que se reproduce a través de las mismas planificaciones, intervenciones y pretensiones en distintas ciudades del mundo insertas en este sistema” (Asociación Gaditana de Antropología *et al.*, 2016:13).

Como parte de estas características, el urbanismo actual ha desencadenado procesos de gentrificación<sup>47</sup> y reconfiguración del espacio con base en intereses privados, extendiendo así la mercantilización de las ciudades, siendo ésta, en muchos casos, el único sentido de la urbanización. De esta forma, la transformación del espacio urbano constituye uno de los ejes fundamentales del capitalismo neoliberal, convirtiendo a las ciudades mismas en mercancías. Así, cualquier intervención urbana debe ser productiva económicamente, y los sectores empresarial y financiero se erigen como los auténticos protagonistas de la ordenación, gestión y control del territorio.

De forma paralela a la mercantilización de la ciudad, “se mercantiliza también lo urbano”, entendiendo este concepto como un estilo de vida marcado, entre otras cosas, “por la proliferación de redes de relaciones precarias y dispersas por el territorio” (Asociación Gaditana de Antropología *et al.*, 2016:19). Con esto se extiende también el control y la filosofía capitalistas a todos los ámbitos de la vida.

Los tipos y ritmos de la reconfiguración del espacio urbano pueden ser sintetizados en dos grandes fórmulas: “una que sucede de manera lenta y progresiva, con pequeñas intervenciones dispersas por la zona a lo largo de

---

<sup>47</sup> Siguiendo la definición de Ruth Glass (citada en Smith, 2012), entiendo por gentrificación la invasión de espacios de clase trabajadora por parte de clases medias y altas, provocando así su desplazamiento y sustitución.

décadas, y otra cuyo ritmo es más acelerado e integra un conjunto articulado de intervenciones” (Asociación Gaditana de Antropología *et al.*, 2016:20). En ambas tienen un papel importante las declaratorias institucionales “que tratan de poner en valor determinados elementos patrimoniales de la ciudad –desde monumentos concretos hasta barrios y ciudades enteras–” (Asociación Gaditana de Antropología *et al.*, 2016:20), pues “se transforman en subvenciones y en reclamo turístico para ciudades que no dudan en explotar «su cultura» para un mayor aprovechamiento económico y promocionar a la ciudad en el competitivo mercado internacional de ciudades” (Asociación Gaditana de Antropología *et al.*, 2016:21)

En cuanto a la segunda fórmula, la renovación rápida e integral suele implementarse a través de la realización de un megaevento internacional, que puede ser de carácter deportivo (como los juegos olímpicos de Barcelona en 1992 o el mundial del fútbol de Brasil en 2014), o cultural (como la Expo'92 de Sevilla o el nombramiento de Madrid como Ciudad Europea de la Cultura también en 1992). Estos eventos sirven como escaparates para la atracción de turismo e inversiones, y como justificación para la construcción de grandes infraestructuras y proyectos arquitectónicos que pueden ser funcionales o meramente simbólicos.

Asimismo, todos estos elementos y formas de transformación son combinados a través del *marketing* urbano para crear una “marca ciudad” que resalte los elementos particulares e identitarios de un determinado lugar. Ésta es una imagen inducida que busca hacer a las ciudades más atractivas y prestigiosas en el mercado internacional. Para su creación se buscan sus ventajas competitivas, siendo la cultura el valor más importante pues es un recurso intangible que no puede ser reproducido por la competencia. De esta forma se ha consolidado una amplia y fuerte promoción del “turismo cultural” (Asociación Gaditana de Antropología *et al.*, 2016:22).

Existen numerosos trabajos que evidencian la adopción de este modelo en diferentes ciudades y regiones del mundo.<sup>48</sup> Asimismo, diferentes autores<sup>49</sup> han mostrado que, en el caso de las ciudades latinoamericanas, este modelo ha producido una estructura urbana altamente fragmentada y polarizada, que coincide con las características descritas por Castells (1989) y Borja y Castells (2006) con respecto a la “ciudad dual”.

Asimismo, dentro de las características delineadas hasta ahora, es importante resaltar tres que resultan fundamentales para comprender la transformación espacial producida por la implementación de este modelo de ciudad: la gentrificación, la creación de nuevas centralidades de acuerdo con intereses privados y el declive de la clase media.

La primera tiene que ver con un “sistemático aburguesamiento” (Castells, 1989:320) de espacios y actividades producido por el desplazamiento de los segmentos populares. La segunda está relacionada con la construcción de “espacios selectos” (Castells, 1989:320) en las periferias para albergar el estilo de vida y los servicios del nivel superior de la sociedad, “principalmente blanco y de control masculino” (Castells, 1989:320). Así, en estas nuevas centralidades se ubican los barrios exclusivos, generalmente segregados y altamente protegidos, mientras que “la vasta mayoría de trabajadores descualificados y de nueva fuerza de trabajo comparte un espacio excluido que es altamente fragmentado” (Castells, 1989:320). Por su parte, “La polarización del mercado laboral se refleja en una distribución crecientemente desigual de los ingresos, expandiéndose mucho más rápido los empleos de salarios bajos que las ocupaciones mejor pagadas. [...] Como consecuencia de este proceso, el segmento medio del sistema de estratificación social se ha encogido gradualmente” (Castells, 1989:283).

Todos estos procesos han estado presentes en Puebla desde la implementación de las políticas neoliberales a partir de la década de los ochentas.

---

<sup>48</sup> Algunos ejemplos son: Angol, Chile (Vergara, 2015); Barcelona (Cócola, 2006; 2009); Bogotá (Duque, 2011); Curitiba, Brasil (Carmo, 2018); Montpellier, Francia y Pereira, Colombia (Hernández, 2015); Pas de Calais, Francia (Bassand, 2005); Rosario, Argentina (Vera *et al.*, 2016). Lacarrieu (2010) expone este proceso en diferentes ciudades latinoamericanas; el Grupo de Estudios Antropológicos La Corrala (2016) lo hace en el caso de varias ciudades españolas; Portal (2017) y Ramírez Kuri (2017) realizan una amplia discusión enfocándose en la ciudad de México; Churchill (2009), Hernández *et al.* (2018), Soto (2012) analizan este proceso en la ciudad de Puebla.

<sup>49</sup> Destacan Abramo (2012); De Mattos (2010); Janoschka (2002); Prévôt-Schapira y Cattaneo (2008).

Éstas constituyen el poder estructural que, junto con los intereses políticos de los gobernadores poblanos, han conducido a la ciudad de Puebla a través de un complejo y accidentado devenir. Asimismo, son estas fuerzas las que explican la aparición de Uber en Puebla como parte de esta reconfiguración espacial y transformación del paisaje urbano.

Por lo tanto, buscando ubicar la aparición y consolidación de Uber en Puebla dentro de estos procesos, y contextualizar las características de las imágenes urbanas construidas por nuestros sujetos de estudio, a continuación describo en términos generales las que considero como las principales fases de construcción del paisaje dentro de este modelo de ciudad. Para ello, tomo como eje conductor las iniciativas y proyectos de sus principales impulsores, los gobernadores del estado de Puebla.

### **2.1.1. Antecedentes**

Teniendo como antecedente la declaración de 391 cuadras del centro de la capital como “zona de monumentos históricos” en 1977, diez años más tarde el centro histórico de esta ciudad fue reconocido como Patrimonio Mundial de la Humanidad por parte de la UNESCO (Jones y Varley, 1999). A partir de ese momento se implementó un programa de “conservación”, conocido como Plan Puebla, con el cual se remodelaron edificios y barrios enteros transformando drásticamente su apariencia.

Esto, además, modificó las actividades permitidas en esa zona de la ciudad. En 1986, el mercado de La Victoria, el más grande del centro y ubicado a pocas cuadras del zócalo, fue cerrado y reconstruido como centro comercial destinado a albergar restaurantes, boutiques y tiendas para el turismo, desplazando no sólo a los locatarios, sino también a miles de vendedores ambulantes que trabajaban en las inmediaciones. Asimismo, las diferentes terminales de autobuses que se encontraban dispersas en el centro fueron reubicadas por ser consideradas como fuentes de congestión vial, contaminación y crimen (Jones y Varley, 1999). En 1988,

30 líneas de autobuses fueron trasladadas a las afueras de la ciudad en una nueva terminal interurbana, la Central de Autobuses de Puebla (CAPU).

La mayoría de los edificios renovados no fueron destinados a uso residencial, sino que fueron convertidos en museos, centros culturales, escuelas privadas, tiendas de antigüedades, mueblerías, cafés, bares, restaurantes y hoteles. Jones y Varley (1999) muestran que este proceso de “conservación” obedeció al deseo de las clases medias de recuperar un espacio patrimonial que había sido ocupado por las clases trabajadoras y populares, eliminando así los usos inaceptables del mismo y pudiéndolo repoblar “con otro tipo de gente”.

Estos autores indican que este proceso de gentrificación debe ser entendido en el contexto específico de la crisis de la década de los ochentas, en la que las clases medias latinoamericanas experimentaron pérdidas en sus ingresos, entrando muchas veces al rango de “nuevos pobres”. Así, sus respuestas ante la crisis deben ser entendidas como una búsqueda de preservar su distancia con respecto a las clases bajas, pues al tiempo que se empobrecían, tenían también un odio existencial hacia todos los símbolos de la pobreza (Jones y Varley, 1999). Así, frustrados en sus expectativas de prosperidad, las clases medias buscaron refugio en el simbolismo “aristocrático” de la herencia colonial de Puebla. Siendo que los usos populares obstaculizaban esta estrategia, tenían que ser removidos (Jones y Varley, 1999).

En este contexto se produjo “una exacerbación del poder personal del gobernador del Estado, relativamente autonomizado del control federal” y “un debilitamiento aún mayor de las potestades municipales respecto al control de los procesos urbanos” (Soto, 2012:419). En este sentido destacan las gestiones de Mariano Piña Olaya (1987-1993) y Manuel Bartlett (1993-1999).

El primero, a través de modificaciones en los programas de ordenamiento territorial, estableció nuevos aprovechamientos para vivienda, equipamiento, servicios públicos e infraestructura en una zona de 2,934.35 hectáreas de los municipios de Puebla, San Pedro y San Andrés Cholula y Cuautlancingo. Con ello se ponía “en manos del gobierno del Estado la coordinación y el control del crecimiento urbano de todo el espacio incluido entre la mancha urbana de ese

momento y la mancha urbana esperada para el año 2000” (Melé citado en Soto, 2012:442).

Con base en estas modificaciones legales, fue Manuel Bartlett quien encauzó el “más grande proyecto modernizador desde los tiempos del avilacamachismo”,<sup>50</sup> pues marcó el rumbo de la nueva configuración de la ciudad de Puebla y su entorno metropolitano, convirtiéndose “en el modelo a seguir en la producción de la ciudad neoliberal” (Soto, 2012:420)

### **2.1.2. La primera gran transformación**

La zona metropolitana de Puebla comenzó a considerarse como tal desde finales de la década de los setentas; sin embargo, fue a partir de la primera mitad de los noventas que comenzó a crecer aceleradamente, creando un proceso de urbanización periférica con dos características principales.

La primera está relacionada con el aprovechamiento de los programas y políticas públicas, y sus vacíos, por parte de grandes y medianos promotores inmobiliarios para construir “viviendas, espacios comerciales y grandes desarrollos urbano-arquitectónicos pensados como espacios de centralidad, base para la generación de ganancias y captación de rentas, al tiempo que hitos productores de sentido” (Soto, 2012:9). La segunda se deriva de la producción de suelo por parte de los sectores populares dentro de un mercado informal paralelo que ha operado gracias a la permisividad legal, la debilidad institucional del estado y la participación de promotores privados y organizaciones sociales que han favorecido la regularización de los espacios ocupados.

En concordancia con las características de la producción del espacio analizada por Lefebvre y de la “ciudad dual” descrita por Castells, Soto señala que

Esta producción de suelo, cuya oferta inmobiliaria (sus localizaciones, sus modalidades urbano-arquitectónicas, sus formas de articulación territorial y sus procedimientos para la incorporación de suelo urbanizable), expresa hasta cierto punto la imagen de la estratificación social y la conflictividad asociada a las particularidades de la segregación socioespacial,

---

<sup>50</sup> Maximino Ávila Camacho, hermano del expresidente de la república Manuel Ávila Camacho, fue gobernador de Puebla entre 1937 y 1941 manteniendo un fuerte control político del estado hasta años posteriores.

descubre también los modos en que, en la dinámica de cada momento histórico y en una formación social específica, se realiza la acumulación capitalista (Soto, 2012:8).

Detonando estos procesos, en 1993 Manuel Bartlett puso en marcha el “Programa de Desarrollo Regional Angelópolis”, o “Programa Angelópolis”, del que se derivaron tres grandes proyectos: la construcción del Periférico Ecológico, el Proyecto del Paseo del Río de San Francisco y la creación de las Reservas Territoriales Quetzalcóatl-Atlixcáyotl (Vázquez, 2007). De acuerdo con Cabrera y Tenorio, cada uno de estos proyectos “generó fuertes repercusiones en las condiciones urbanas, arquitectónicas, sociales y ambientales y tuvieron también como denominador común su aplicación vertical, impositiva, que desencadenó constantes protestas e inconformidades de la sociedad” (Cabrera y Tenorio, 2006:8).

Por ejemplo, como parte del Proyecto del Paseo del Río de San Francisco el gobierno estatal construyó el Centro de Convenciones, el cual fue concebido como un “espacio-imán” para atraer eventos de carácter internacional al centro de la ciudad (Cabrera y Tenorio, 2006). En el discurso oficial, este proyecto pretendía el rescate del patrimonio histórico en pos del bienestar social. Sin embargo, provocó el desplazamiento de sus habitantes causando la pérdida de cohesión social, la destrucción de valores culturales, y terminó privatizando el espacio público (Cabrera, 2014). De acuerdo con Churchill (2009), en este proyecto orientado al turismo, los habitantes originales y su historia fueron borrados y reemplazados por la visión de los planificadores, los políticos y el capital, pues, en términos generales, las relaciones sociales capitalistas tienden a convertir a grupos y clases sociales enteras en “poblaciones sobrantes o desechables”.

Por otra parte, y teniendo como antecedente la construcción en 1990 del Hospital del Niño Poblano, el Instituto Andes y la Universidad Iberoamericana, en 1998 el gobierno estatal detonó el desarrollo de la zona suroeste de la ciudad de Puebla a través de una inédita asociación con la iniciativa privada mediante la construcción del centro comercial Angelópolis en la Reserva Territorial Atlixcáyotl (Figura 1). Para Vázquez (2007), Angelópolis representó más que un mero espacio comercial, pues en él convergen la arquitectura moderna, el consumo, el ocio, los



valores y los símbolos de “la gente bien”. De esta forma, la construcción del centro comercial sirvió para estructurar un corredor urbano exclusivo y de prestigio social que contrasta con el resto de la ciudad, constituyendo así el inicio de una nueva centralidad caracterizada por múltiples comercios de lujo y espacios habitacionales cerrados exclusivos alrededor de los cuales se producen procesos físicos y simbólicos de segregación.



Figura 1. Vista aérea del lado sur del centro comercial Angelópolis antes de que fuera colocada la “Estrella de Puebla” en la parte posterior. Este es el nodo comercial con el que se detonó el crecimiento de la zona de Angelópolis durante el gobierno de Manuel Bartlett. En la parte baja se encuentra el bulevar Atlixcáyotl, que es la senda principal de esta zona.<sup>51</sup>

Señalando estas transformaciones, cabe resaltar que Manuel Bartlett llegó a Puebla como el candidato a la gubernatura designado por el entonces partido oficial, el Partido Revolucionario Institucional (PRI), trayendo consigo importantes conexiones con el gobierno federal, así como también que “sus aspiraciones

---

<sup>51</sup> Fotografía tomada de:  
<https://www.lanetanoticias.com/expuesto/exigen-en-change-mayor-seguridad-a-mall-poblano-angelopolis-tras-ola-de-asaltos>

presidenciales hicieron imperativo para él lograr un historial público substancial durante su sexenio” (Churchill, 2009:139). Esto muestra que esta fase intensiva de reconfiguración urbana no corresponde únicamente a fuerzas económicas globales, sino a su coyuntura con el contexto histórico local y a los intereses de proyectos políticos específicos.

Esto parece confirmarse con las gobernaturas posteriores. Mientras que Melquiades Morales (1999-2005) y Mario Marín (2005-2011) continuaron la tendencia iniciada por Bartlett sin producir intervenciones significativas en el paisaje, fue hasta la gobernatura de Rafael Moreno Valle (2011-2017), quien mostró un interés explícito por alcanzar la presidencia de la república, que la ciudad de Puebla experimentó una nueva fase de reconfiguración espacial intensiva, consolidando lo que se conoce como “Marca Puebla”.

### **2.1.3. Consolidación de la “Marca Puebla”**

En el desarrollo de este modelo de ciudad, el sexenio de Rafael Moreno Valle es con seguridad el que produjo más transformaciones en el paisaje urbano de Puebla y el área conurbada. Esta reconfiguración fue llevada a cabo bajo el amparo del proyecto federal “Puebla: Ciudad de Innovación y Diseño” (Puebla CID), el cual sirvió como discurso rector para que la ciudad de Puebla buscara conseguir certificaciones y reconocimientos internacionales, como formar parte de la *Creative Cities Network* de la UNESCO y del modelo *smart cities*. Con este objetivo, el discurso oficial pretendía transformar a Puebla en una ciudad “inteligente, innovadora y creativa”, frecuentemente aludiendo a ella como una marca comercial (Kurjenoja e Ismael, 2018).

Dentro de las obras de infraestructura construidas en este periodo resaltan las siguientes:

- El Museo Internacional del Barroco (MIB),<sup>52</sup> en la zona de Angelópolis (Figura 2).

---

<sup>52</sup> Dentro de estas obras, el MIB destaca por ser “la más costosa e impresionante de ellas” (Tuda, s/f:30). Fue construido por Toyo Ito, un arquitecto de renombre internacional, siguiendo el modelo del Museo Guggenheim de Bilbao. Sin embargo, el

- El Centro Integral de Servicios (CIS), frente al centro comercial Angelópolis, que alberga diferentes oficinas del servicio público (Figura 3).
- El Parque Lineal que conecta, en un recorrido de 4.5 kilómetros de caminos y ciclovías elevadas, al Jardín del Arte (en el cual se construyó un lago artificial) con la “Estrella de Puebla” (la rueda de la fortuna transportable más grande del mundo), el Ecoparque Metropolitano y el Paseo del Río Atoyac, en la zona de Angelópolis (Figuras 4-8).
- Un teleférico en la zona de Los Fuertes, al norte de la ciudad, la cual fue remodelada y en la que se construyó un lago artificial (Figuras 9 y 10).
- Un tren turístico que va de Puebla a Cholula, donde se remodeló la explanada de la zona arqueológica y un antiguo hospital psiquiátrico, desplazando a los internos, para inaugurar ahí un museo regional (Figura 11).
- El segundo piso de la autopista México-Puebla, en el tramo que atraviesa la ciudad de Puebla (Figura 12).
- Una ciclovía elevada de varios kilómetros a lo largo del bulevar Hermanos Serdán, en la zona norponiente de la ciudad de Puebla (Figura 13).
- Dos líneas de metrobús que atraviesan la ciudad de Puebla modificando el recorrido de diferentes rutas de transporte público (Figura 14).
- Varios puentes viales en diferentes puntos de la ciudad (Figura 15).
- El revestimiento exterior del Estadio Cuauhtémoc en blanco y azul, colores tradicionales del Puebla F.C. y de la talavera poblana, pero también del Partido Acción Nacional (PAN), con el cual Rafael Moreno Valle llegó a la gobernatura (Figuras 16 y 17).

---

costo del MIB superó al español en un 160%, dejando una deuda al estado de Puebla de 18 mil millones de pesos y convirtiéndose así en el museo contemporáneo más caro del mundo (Tuda, s/f).



Figura 2. Vista frontal del Museo Internacional del Barroco. Frente a la explanada se encuentra el letrero con el nombre de la ciudad dispuesto para que los visitantes se tomen fotografías rotuladas con el museo de fondo. Con esto se aprecia la mercantilización del espacio a través de elementos turísticos.<sup>53</sup>



Figura 3. Vista aérea del Centro Integral de Servicios (CIS). Alrededor del “zócalo” se encuentran: a la derecha el edificio sur, a la izquierda el edificio norte y, en el extremo oriente, el “edificio ejecutivo” rodeado por un lago artificial. El zócalo, de una hectárea de superficie, fue destinado para la realización de eventos públicos masivos y cuenta con dos niveles subterráneos de estacionamiento. Frente a este complejo oficial se encuentra el bulevar Atlixcáyotl, que lo separa del centro comercial Angelópolis.<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Fotografía tomada de: <https://manati.mx/2018/01/21/museo-barroco-puebla-enrique-cardenas/>

<sup>54</sup> Fotografía tomada de: <http://consulinte.com/portafoliodeproyectos/cis-estadio-teleferico/>



Figura 4. Parque Lineal sobre el camellón del bulevar Atlixcáyotl. Los barandales señalan el inicio de la ciclovía elevada. De esta forma, la senda que articula la zona de Angelópolis se convierte también en un espacio de recreación que conecta al Paseo del Río Atoyac con el Ecoparque Metropolitano, la “Estrella de Puebla” y el Jardín del Arte. A la derecha se observa una placa metálica con el lema y el logotipo del gobierno morenovallista.<sup>55</sup>



Figura 5. Jardín del Arte visto desde la ciclovía elevada del Parque Lineal. Se observa uno de los tres lagos artificiales que hay en el interior, el circuito periférico de trote y la pista que enmarca la cancha de fútbol. Cuenta también con canchas de basquetbol, juegos para niños y restaurantes. Se ubica sobre el bulevar del Niño Poblano, frente al hospital del mismo nombre y la Universidad Iberoamericana.<sup>56</sup>

<sup>55</sup> Fotografía tomada de: <https://www.adaptablead.com/parquelinealatlixcayotl>

<sup>56</sup> Fotografía tomada de: <https://www.corazondepuebla.com.mx/descubre/parque-lineal/>



Figura 6. Vista de la “Estrella de Puebla” desde la ciclovía elevada del Parque Lineal viniendo desde el Jardín del Arte. A la derecha se encuentra una de las entradas al centro comercial Angelópolis y, al fondo, el volcán Matlalucueye, mejor conocido como “Malinche”.<sup>57</sup>



Figura 7. El Ecoparque Metropolitano es un espacio de recreación que admite la entrada a mascotas. Hay un área donde éstas pueden andar libres, por lo que, como se observa, sus dueños comúnmente llevan artefactos para jugar con ellas. Al fondo de esta imagen se encuentra el Museo Internacional del Barroco.<sup>58</sup>

<sup>57</sup> Fotografía tomada de: <https://www.mexicodesconocido.com.mx/30-cosas-que-hacer-en-la-ciudad-de-puebla.html>

<sup>58</sup> Fotografía tomada de: <https://www.facebook.com/ParquesYJardinesPue/photos/a.354179234712724/126005544130084/?type=1&theater>



Figura 8. Inauguración de la rehabilitación del “Corredor Paseo Río Atoyac”, en julio de 2016. Al frente se encuentra el entonces alcalde de la ciudad de Puebla, Luis Bank Serrato, y, junto a él, Rafael Moreno Valle portando la camiseta del Puebla F.C., quien publicó esta fotografía de “la rodada” en su cuenta de Twitter invitando a la ciudadanía a “disfrutarla”.<sup>59</sup>



Figura 9. Vista desde una de las torres del teleférico de Puebla. Abajo se observa el domo del Auditorio de la Reforma y la zona de los fuertes de Loreto y Guadalupe y, al fondo, los volcanes Popocatepetl e Iztaccíhuatl.<sup>60</sup>

<sup>59</sup> Fotografía tomada de: <https://twitter.com/RafaMorenoValle/status/758725750010761216/photo/2>

<sup>60</sup> Fotografía tomada de: <https://i2.wp.com/tiptours.mx/wp-content/uploads/2018/07/14-Teleferico-Puebla1.gif?fit=960%2C630&ssl=1>



Figura 10. Zona recreativa al pie de los fuertes de Loreto y Guadalupe en la que se encuentran una tienda de souvenirs y un lago artificial en el que se puede pasear en lancha.<sup>61</sup>



Figura 11. Tren turístico Puebla-Cholula, que conecta al Museo del Ferrocarril, en el centro de la ciudad de Puebla, con la zona arqueológica de Cholula. Son característicos los colores azul y blanco del tren, y el diseño de triángulos múltiples que se encuentra en la mayor parte de las obras realizadas por Rafael Moreno Valle. Al fondo se encuentra la iglesia de los Remedios sobre el *tlachihualtépetl* o “cerro hecho a mano”, basamento prehispánico que es uno de los principales atractivos turísticos de Cholula.<sup>62</sup>

<sup>61</sup> Fotografía tomada de: <https://www.yosoypuebla.com/wp-content/uploads/2016/04/los-fuertes-puebla-concordia.jpg>

<sup>62</sup> Fotografía tomada de: <https://revistamagazine.com/wp-content/uploads/2019/01/cholula.png>





Figura 12. Segundo piso de la autopista México-Puebla, que inicia en la planta de la Volkswagen y termina adelante del estadio Cuauhtémoc. Es una vía rápida de peaje, por lo que existe un acceso diferencial a ella entre quienes pueden cubrir el costo y atravesar la ciudad de Puebla en poco tiempo y quienes quedan atrapados en el pesado tráfico de la planta baja.<sup>63</sup>



Figura 13. Ciclovía elevada sobre el bulevar Hermanos Serdán, que constituye una de las entradas a la ciudad desde la autopista México-Puebla, y que es una vía rápida de acceso a la zona de Angelópolis, como se puede observar en el señalamiento del lado derecho. La vista espectacularizada queda rematada con la bandera nacional izada en el asta.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Fotografía tomada de:

<https://www.poblanerías.com/2017/11/habra-cierres-parciales-en-el-bajo-puente-de-la-autopista-mexico-puebla/>

<sup>64</sup> Fotografía tomada de:

[https://www.periodicentral.mx/2017/media/k2/items/cache/14896f5bc1add5aeb87e3fb764f872a1\\_XL.jpg?t=1487574764](https://www.periodicentral.mx/2017/media/k2/items/cache/14896f5bc1add5aeb87e3fb764f872a1_XL.jpg?t=1487574764)



Figura 14. Unidad del metrobús, o RUTA (Red Urbana de Transporte Articulado), en paradero. Los distinguen los colores azul y blanco, y el logotipo y lema del gobierno de Rafael Moreno Valle, signos que serían retirados en la gestión de Miguel Barbosa.<sup>65</sup>



Figura 15. Inauguración del “Nodo Vial 485”, que es el puente que marca el inicio de la zona de Angelópolis, y el punto donde termina la avenida 25 sur y comienza el bulevar Atlixcáyotl. Rafael Moreno Valle y Luis Banck cortan el listón inaugural junto con otros funcionarios estatales y habitantes de la zona. Al fondo se observan los tirantes del puente, los cuales, según Miguel Barbosa, trazan las iniciales del entonces gobernador del estado.<sup>66</sup>

<sup>65</sup> Fotografía tomada de:

<https://www.eleconomista.com.mx/estados/Empresa-local-gana-licitacion-para-hacer-Linea-3-de-RUTA-20170918-0147.html>

<sup>66</sup> Fotografía tomada de: <http://fotos.e-consulta.com/inauguran-nodo-vial-atlixcayotl-485-222157.jpg?t=1459361102>



Figura 16. Estadio Cuauhtémoc antes del sexenio de Rafael Moreno Valle.<sup>67</sup>



Figura 17. Estadio Cuauhtémoc remodelado en el sexenio de Rafael Moreno Valle. Resaltan el recubrimiento exterior en tonos de azul y blanco, y las butacas, también en azul, en las que fue colocado de forma monumental el logotipo y el lema del gobierno estatal. A este inmueble se le comenzó a llamar popularmente “el chiquihuite” (palabra proveniente del náhuatl que significa “canasta”) por su parecido con el recipiente en el que se transportan los famosos “tacos de canasta”, que generalmente se encuentra recubierto con una bolsa de plástico de color azul.<sup>68</sup>

<sup>67</sup> Fotografía tomada de: <https://i.pinimg.com/originals/f9/14/46/f91446e4de7b7e2ea655b83d8c4fa251.jpg>

<sup>68</sup> Fotografía tomada de: [https://www.estadiodeportes.mx/wp-content/uploads/2016/07/S\\_02.jpg](https://www.estadiodeportes.mx/wp-content/uploads/2016/07/S_02.jpg)



Figura 18. La Vista Country Club. Vista frontal del edificio departamental recubierto de cristales que reflejan el exterior, en la que también se puede observar la arquitectura tipo californiano de las casas, un lago artificial y el césped finamente podado que recubre todo el campo de golf.<sup>69</sup>



Figura 19. Vista aérea del “distrito Sonata” de Lomas de Angelópolis. Al frente se encuentra la *Nvbola Tower*, una de las torres residenciales más altas de México (198 metros de altura). Detrás de ella se ubica el complejo comercial, recreativo y empresarial del distrito; a la derecha se observan algunos *clusters* residenciales, y, al fondo, el sur de la ciudad de Puebla.<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Fotografía tomada de: [https://gvi.archi/images/projects/0001/lavista\\_pue-06.jpg](https://gvi.archi/images/projects/0001/lavista_pue-06.jpg)

<sup>70</sup> Fotografía tomada de: [https://lh3.googleusercontent.com/proxy/uoCM2EsbD4vvyCtoksFP194GMHQuXxPP49VBNd56fYvL\\_LU7Cjz6FP5j3nl5c854nfnfpw-X4X4](https://lh3.googleusercontent.com/proxy/uoCM2EsbD4vvyCtoksFP194GMHQuXxPP49VBNd56fYvL_LU7Cjz6FP5j3nl5c854nfnfpw-X4X4)

Para Kurjenoja e Ismael (2018) esta reconfiguración espacial, a diferencia del perfil patrimonial que buscó resaltarse a finales del siglo XX, convirtió a la ciudad de Puebla en un recurso para ser explotado con el fin de movilizar flujos económicos y atraer inversión, siendo el propósito último del estado “lograr un plan de proyección de la ciudad al futuro y construcción de una imagen dinámica, próspera e innovadora” (Kurjenoja e Ismael, 2018:30). Para López Cuenca, esta reorganización de la geografía urbana buscó hacer de Puebla una marca distintiva que permitiera “atraer capital para inversiones en la ciudad y de turismo en particular” (López Cuenca, 2018:40), ocasionando que la clase media local fuera desplazada como objeto de atención de las políticas públicas en favor de captar el turismo nacional e internacional. Con ello, Puebla pareció encarnar “un intuitivo paso de la ciudad burguesa de provincias a una pretendida ciudad turística global” (López Cuenca, 2018:49).

Estas obras corresponden a lo que Zukin (1998) llama “ciudades fantásticas”, orientadas hacia el turismo, estilos urbanos privatizados, y en las que se propagan formas de sociabilidad inculcadas por Las Vegas o *Disney World*. Ciudades que, por otra parte, dependen crecientemente de una fuerza de trabajo mal pagada, con lo que se puede observar que la estetización del paisaje corre al parejo de la reducción del Estado de bienestar, el abandono de la responsabilidad colectiva y la privatización del espacio.

Fue precisamente en este periodo en el que se buscó convertir a Puebla, bajo la lógica de una marca comercial, en una “ciudad tema”, desconflictivizada, en la que “todo está hecho para consumir” (Silva, 2000:291). Para Silva, este modelo de ciudad, construida a “imagen y semejanza de Disney”, se caracteriza por mostrarse como “una realidad cinematográfica, de placer, diversión, simulación y sobre todo una realidad que ya no es la que era antes: no es la histórica, sino la del futuro” (Silva, 2000:292).

Cabe resaltar que, en este periodo, la zona de Angelópolis se consolidó como una nueva centralidad. En ella se concentró el mayor número de obras realizadas y se ubicaron los símbolos principales del sexenio. La “Estrella de Puebla”, cuyo referente era la famosa rueda de la fortuna de Londres, se ubicó junto al centro

comercial Angelópolis, y el Museo Internacional del Barroco, de acuerdo con el patrón característico del modelo de ciudad neoliberal, se convirtió en el “nuevo templo que no hay que dejar de visitar” (Cócola, 2009:102).

Durante los sexenios de Melquiades Morales y Mario Marín se construyeron obras importantes en esa zona como La Vista Country Club (Figura 18), un fraccionamiento de lujo con campo de golf, y el Complejo Cultural Universitario de la BUAP. De igual forma, se comenzó a construir el megaconjunto habitacional exclusivo Lomas de Angelópolis (Figura 19), ubicado inicialmente en el municipio de San Andrés Cholula, a 8 kilómetros del centro de Puebla, y que a partir del sexenio de Rafael Moreno Valle comenzó a crecer aceleradamente alcanzando también el municipio de Santa Clara Ocoyucan.

Diferentes notas periodísticas señalan a Moreno Valle como personaje principal en la expansión de Lomas de Angelópolis (Delgado, 3 de octubre de 2016; Galeana, 28 de abril de 2017; Mastretta, 14 de mayo de 2018).<sup>71</sup> Por ejemplo, Mastretta señala que mientras la empresa desarrolladora de este proyecto invirtió 110 millones de dólares en 2006, para fines de 2014 la inversión alcanzó los cinco mil millones de dólares. Bajo el eslogan promocional “la vida como debe ser” y el despojo de tierras y agua de las comunidades campesinas circundantes, este complejo residencial ha ocupado cerca de 1,700 hectáreas y ha provocado “la devastación ambiental y la extinción del patrimonio histórico y cultural del mundo rural en el valle de Puebla por un modelo de expansión sin freno para la reproducción del capital inmobiliario” (Mastretta, 14 de mayo de 2018).

El desbordado crecimiento de este conjunto habitacional incrementó drásticamente la polarización de esta zona con respecto al resto de la ciudad y, sobre todo, a las comunidades campesinas que la rodean. Las bardas que lo encierran, la seguridad privada y los constantes controles de acceso incrementan la exclusión y segregación. Incluso, al contar con servicios como supermercados, tiendas, bancos, escuelas, centros de salud, cines, hoteles, restaurantes, bares,

---

<sup>71</sup> De forma similar, a pesar de que el Festival Internacional “La ciudad de las ideas” fue creado en 2008 durante el gobierno de Mario Marín, fue durante el sexenio de Rafael Moreno Valle que cobró mayor relevancia. En este sentido, la presa local señala que “Ciudad de las Ideas sorteó el cambio y logró posicionarse mejor que nunca en el mandato de Rafael Moreno Valle, donde el gobierno multiplicó las inversiones” (Castillo, 10 de septiembre de 2019).

clubes nocturnos, áreas de oficinas, entre otros, éste se ha considerado como “una ciudad dentro de la ciudad”, y se ha planteado la posibilidad que pudiera convertirse en un municipio independiente (Galeana, 28 de abril de 2017).<sup>72</sup>

Así, junto con la imagen de identidad de la “Marca Puebla” se consolidó la zona de Angelópolis como una nueva y exclusiva centralidad. Iniciando en el centro comercial que le dio nombre y terminado en Lomas de Angelópolis se construyó la vialidad que le sirve de columna vertebral: la “vía Atlixcáyotl”, un bulevar que conduce a la autopista a Atlixco y Cuernavaca, y que alberga diversos fraccionamientos, tiendas, agencias automotrices, hoteles, restaurantes, nuevas plazas comerciales y altos edificios. De esta forma, se creó un fuerte contraste con el espacio que le rodea dibujando dentro de la ciudad de Puebla un nuevo paisaje elitizado.

Todas estas transformaciones fueron abanderadas con el lema del gobierno estatal “Acciones que transforman”, el cual acompañaba también los intereses del gobernador por alcanzar la presidencia de la República.

Al terminar el sexenio de Rafael Moreno Valle llegó a la gubernatura quien fuera presidente municipal de Puebla durante la segunda mitad de su sexenio. Con el lema “Puebla sigue”, Antonio “Tony” Gali ocupó el cargo de gobernador del 1 de febrero de 2017 al 13 de diciembre de 2018 dándole continuidad al proyecto político de Moreno Valle. Gali mantuvo, por ejemplo, la campaña de *marketing* publicitario de la “Marca Puebla” iniciada por su antecesor.<sup>73</sup> Durante este periodo se mostró intensamente a la ciudad de Puebla en medios internacionales,<sup>74</sup> promoviendo hoteles exclusivos en el centro histórico y señalándola como una de las 10 ciudades “más *cool*” del mundo.

La continuidad de este proyecto parecía asegurada con la elección de Martha Érika Alonso, esposa de Rafael Moreno Valle, como gobernadora al terminar el periodo de Gali. No obstante, la permanencia de este grupo político en el poder del

---

<sup>72</sup> El hecho de que sus desarrolladores busquen alcanzar las 40,000 viviendas en las próximas dos décadas hace de ésta una posibilidad factible. Ver también Marcial (1 de julio de 2019).

<sup>73</sup> Arteaga (18 de diciembre de 2014); Walther (14 de noviembre de 2014).

<sup>74</sup> Abel (22 de febrero de 2018); Central (26 de octubre de 2017); Chang (30 de agosto de 2017); Chang (2 de enero de 2019); Donnelly (27 de noviembre de 2018); Vega (2 de octubre de 2017); Walther (14 de noviembre de 2018a y b); West (20 de marzo de 2018).

estado se vio interrumpida con la muerte de Alonso y su esposo, entonces senador por el PAN, en un accidente aéreo el 24 de diciembre de 2018.

El entonces secretario de gobierno, Jesús Rodríguez Almeida, cubrió la gobernatura del 24 de diciembre de 2018 al 21 de enero de 2019, fecha en la que Guillermo Pacheco Pulido, quien, entre otros cargos políticos, fue presidente municipal de Puebla y diputado federal por el PRI, entró en funciones como gobernador interino. El gobierno de transición representó un periodo de incertidumbre política para el estado de Puebla, la cual parece que no terminó el 31 de julio de 2019 con la elección de Miguel Barbosa como nuevo gobernador por la coalición que llevó a la presidencia de la república a Andrés Manuel López Obrador.

#### **2.1.4. Quiebre político y continuidad neoliberal**

Con la llegada de Miguel Barbosa a la gobernatura del estado comenzó una nueva etapa en la transformación del paisaje en la ciudad de Puebla y en la imagen de identidad oficial.

El 26 de junio de 2019 el nuevo gobernador electo declaró en su cuenta de Twitter lo siguiente:

El morenovallismo asumió prolongarse en el poder a costa de lo que fuera, y dejó marcas en vialidades, obras públicas, asignación de nombres sobre ellas, uso de colores partidarios en todo lo público, estadios, centros de convenciones, etc.<sup>75</sup> Vamos a limpiar y a recuperar la belleza de todo con seriedad y responsabilidad. Resiliencia poblana, todo nuevo, las mejores mujeres y hombres al servicio público. Un gobierno dura, el tiempo para el cual fue electo por el voto popular.<sup>76</sup>

Denotando que Martha Érika Alonso había llegado de manera ilegítima a la gobernatura, señaló la profunda huella que dejó el morenovallismo en Puebla. El espacio ahora tendría que ser “limpiado” y “recuperado”. Así, Barbosa prometió retirar todas las imágenes institucionales, colores y nombres de las obras que estuvieran relacionadas con los gobiernos anteriores, pues reprochó que los

---

<sup>75</sup> <https://twitter.com/MBarbosaMX/status/1154743997325291520>

<sup>76</sup> <https://twitter.com/MBarbosaMX/status/1154743999061798912>



exgobernadores Rafael Moreno Valle y Antonio Gali quisieron inmortalizarse en las obras públicas (Guadarrama, 29 de agosto de 2019).

Entre otras acciones, se retiraron los emblemas morenovallistas de edificios públicos, parques y monumentos (Figura 20); se cambió la imagen del tren turístico a Cholula (Figura 21), de las patrullas de la policía estatal (Figura 22) y del metrobús o Red Urbana de Transporte Articulado (RUTA) (Figura 23), reemplazando los símbolos del morenovallismo por el color guinda del partido en el poder, el Movimiento de Regeneración Nacional (Morena), y el logotipo y eslogan de la nueva administración.

Esta embestida simbólica ha buscado dirigirse de forma espectacular a las dos obras más representativas del morenovallismo: el Museo Internacional del Barroco y la “Estrella de Puebla”.

En octubre de 2019, la explanada del museo se utilizó para llevar a cabo una función de lucha libre, con “puestos de venta como aquellos que se colocan cada lunes en la Arena Puebla, mismos que ofrecían desde las tradicionales máscaras y cemitas, silbatos, trompetas, hasta refrescos, agua y algún antojito” (Toribio, 27 de octubre de 2019). Con ello, se llevó un evento popular, cuya sede tradicional se encuentra en el centro de la ciudad, al museo más costoso del mundo ubicado en el corazón de la opulenta y relativamente nueva centralidad.

En cuanto a la “Estrella de Puebla”, Barbosa busca trasladarla a la zona de San Francisco para con ello “potencializar el desarrollo económico del Barrio del Alto” (Reyes, 5 de enero de 2020). De esta forma, busca impulsar un proyecto inmobiliario, y con ello una nueva etapa de gentrificación, en esa parte del centro de la ciudad. En este sentido, el gobernador declaró que el desarrollo inmobiliario en la zona de San Francisco será la marca de su gobierno y para detonarlo mudarán la Estrella de Puebla pues en la zona de Angelópolis “se agotó el crecimiento” (Reyes, 16 de diciembre de 2019).

Con la posible mudanza de la “Estrella de Puebla” se puede observar que, a pesar del quiebre político, existe una fuerte continuidad con los sexenios anteriores en relación con la reorganización geográfica del capitalismo y sus “soluciones espaciales” (Harvey, 2012). En este sentido, Harvey señala que

El capitalismo, por lo tanto, construye y reconstruye una geografía a su propia imagen. Construye un paisaje geográfico específico, un espacio producido de transporte y comunicaciones, de infraestructuras y organizaciones territoriales, que facilita la acumulación durante una fase de su historia del capital que deberá ser derribado y reconfigurado para abrir camino a más acumulación en una fase posterior (Harvey, 2012:72).



Figura 20. Los emblemas morenovallistas fueron retirados del paisaje urbano.<sup>77</sup>

Esta continuidad se observa también, y de forma manifiesta, en la retórica de la nueva administración. La “Marca Puebla” dejó de existir para darle vida a la “Marca Destino”. El 15 de enero de 2020, el gobernador Miguel Barbosa junto con el subsecretario de turismo federal, Humberto Hernández Haddad, y la secretaria de turismo estatal, Fabiana Briseño, presentaron oficialmente “la nueva” “Marca Destino”. A pesar de que el gobierno de Andrés Manuel López Obrador se declara abierta y rotundamente antineoliberal, y de que el gobierno de Miguel Barbosa busca consolidar su identidad oponiéndose al morenovallismo, en los hechos esta nueva marca sigue la lógica del *marketing* publicitario característica del modelo

---

<sup>77</sup> Fotografía tomada de: <https://www.razon.com.mx/estados/retiran-talavera-de-hospitales-en-puebla/>

neoliberal para crear una imagen de identidad oficial con la cual atraer al turismo y mercantilizar el espacio.



Figura 21. Tren turístico Puebla-Cholula con la imagen de la nueva administración. Resaltan el color guinda del partido en el poder (Morena) y el logo del gobierno estatal.<sup>78</sup>

Con el discurso del gobernador, el cual señala que su objetivo principal es que “los poblanos conozcan su estado”, esta nueva marca, a diferencia de la “Marca Puebla”, abarca a todo el estado expandiendo así el alcance de la inversión y el turismo, en consonancia con el objetivo declarado del gobierno federal: la internacionalización de “la magia de México” (Gobierno de Puebla, 15 de enero de 2020).

Asimismo, de acuerdo con lo expresado por la secretaria de turismo, esta nueva marca destino busca integrar “la riqueza” de las 32 regiones del estado de Puebla desde una perspectiva patrimonialista, con lo cual, como se ha señalado ya, se buscan resaltar las características únicas (culturales, arquitectónicas, geográficas) de los lugares para ser establecidas como ventajas competitivas dentro de un inestable mercado internacional. De esta forma, desde el poder concebido se ha establecido la nueva identidad oficial no sólo de la ciudad de Puebla, sino de

<sup>78</sup> Fotografía tomada de: <https://www.oronoticias.com.mx/difunden-en-redes-sociales-nueva-imagen-de-tren-turistico/>

todo el estado: “Puebla, el patrimonio de México” (Gobierno de Puebla, 15 de enero de 2020).



Figura 22. Mil patrullas nuevas de la policía estatal fueron rotuladas también con guinda y con los emblemas del nuevo gobierno.<sup>79</sup>

Con respecto a la ciudad de Puebla, Barbosa señala:

Puebla capital, por ejemplo, es el verdadero lugar de los volcanes de México. ¿Quién tiene los dos más importantes volcanes frente a ella? Sólo la ciudad de Puebla, sólo Atlixco y sólo las comunidades que rodean a estos colosos: el Popocatepetl y el Iztaccíhuatl. ¿Quién tiene un volcán en la parte oriente? Sólo el estado de Puebla: el Pico de Orizaba. ¿Qué otra ciudad en el país tiene esa belleza natural? (Gobierno de Puebla, 15 de enero de 2020).

De igual forma, se compromete también a garantizar más seguridad en Puebla: “Sin duda que sí. ‘Tamos trabajando muy fuerte para devolverle a Puebla, a los que visitan Puebla, la seguridad que tanto requieren. Vamos a hacer a Puebla, como destino, un área segura, para que aquí vengan el turismo nacional, el turismo extranjero, y podamos ir nosotros los poblanos a nuestros propios destinos como entidad, que son muy hermosos” (Gobierno de Puebla, 15 de enero de 2020).

---

<sup>79</sup>Fotografía tomada de: <http://fotos.e-consulta.com/nuevaspatrullas408250.jpg?t=1575985744>

Esto nos deja entrever la otra cara de la moneda de la ciudad neoliberal y el sistema capitalista actual: la inseguridad, la cual también ha sido un factor fundamental en la consolidación de Uber en la ciudad de Puebla, como se verá en el siguiente capítulo, en el que presento cómo la expansión mundial de Uber coincidió con los procesos locales de esta ciudad para consolidarse y, junto con otras aplicaciones, consolidar la nueva movilidad de la ciudad neoliberal.



Figura 23. También se retiraron los colores azul y blanco de las unidades del metrobús o RUTA, las que también fueron rotuladas con letras en guinda y con los emblemas del nuevo gobierno estatal.<sup>80</sup>

## 2.2. A manera de conclusión

Considero, con Lefebvre, que el proceso de construcción de Puebla como una ciudad orientada hacia el turismo y la atracción de capitales transnacionales, que comenzó a gestarse a partir de la década de los ochentas, que encontró en el

---

<sup>80</sup> Fotografía tomada de:  
[https://imagenes.milenio.com/40zSoQ-fqWnGQ\\_WOcF0bimQGLE0=/958x596/https://www.milenio.com/uploads/media/2019/11/06/favorable-inicio-revista-vehicular-agencia.jpg](https://imagenes.milenio.com/40zSoQ-fqWnGQ_WOcF0bimQGLE0=/958x596/https://www.milenio.com/uploads/media/2019/11/06/favorable-inicio-revista-vehicular-agencia.jpg)

sexenio de Manuel Bartlett el primer periodo intensivo de edificación, que se mantuvo hasta el sexenio de Rafael Moreno Valle, que se consolidó con la construcción de la “Marca Puebla”, y que, a pesar del quiebre político posterior, se mantiene reformulado a través de la “Marca Destino”, es la expresión local de la expansión del capitalismo hacia “la totalidad del espacio” (Lefebvre, 1976). El desborde de este proceso del área metropolitana hacia la totalidad del estado de Puebla a través de la “Marca Destino” da cuenta de ello.

Así, la descripción de este proceso evidencia la creación a nivel local del espacio abstracto, concebido, que contiene la lógica del “mundo de la mercancía”, del poder del dinero y del Estado (Lefebvre, 2013). De esta forma, las “renovaciones” urbanas señaladas corresponden, en parte, a la estrategia global que busca la consolidación de un sistema unitario de “urbanismo total”, en el que la sociedad de consumo pueda ser concretizada y llevada a la práctica. Dentro de este sistema unitario, la ciudad misma se convierte en el espacio privilegiado de consumo gracias a una ideología “la felicidad gracias al consumo” (Lefebvre, 1978). La creación y consolidación de la zona de Angelópolis como una nueva centralidad urbana en la que convergen la arquitectura moderna, el consumo, el ocio, los valores y los símbolos de “la gente bien” muestra dicha concreción.

De la misma forma, se puede observar que el espacio es política (Lefebvre, 1976), y que, por lo tanto, está configurado de acuerdo con las exigencias, estética e intereses de los grupos en el poder. Esto es evidente en la relación que existe entre las ambiciones políticas de los gobernadores Manuel Bartlett y Rafael Moreno Valle, y las reconfiguraciones intensivas del paisaje urbano que representaron sus administraciones. Las obras de infraestructura construidas durante sus sexenios fueron una demostración de su poder con miras a ocupar la silla presidencial y/o mantener el control político de la entidad. Esto se puede observar también en la embestida simbólica que el gobierno de Miguel Barbosa ha emprendido en contra de los emblemas morenovallistas y en su sustitución por los del nuevo partido en el poder, lo cual ha transformado la imagen de identidad oficial de la ciudad de Puebla.

Asimismo, la construcción de altas torres en la zona de Angelópolis muestra el carácter “visual y fálico” del espacio capitalista, así como también su lógica de control y dominación (Lefebvre, 1976).

Con todo lo anterior se puede observar que la construcción de un modelo de ciudad neoliberal no responde únicamente a las fuerzas estructurales globales, sino a la articulación de éstas con los procesos políticos locales. Esto apunta hacia una configuración “glocal” del espacio. Sin embargo, a través del caso de la ciudad de Puebla, parece que los actores políticos locales, más que cambiar el rumbo de las fuerzas globales o resistir a ellas, sólo las han regulado, modulado, se han adaptado a ellas y las han aprovechado para conseguir sus propios fines, imprimiéndoles estilos propios, lo cual implica no una influencia de fondo, sino de forma. Así es como sostengo que se ha “estacionado” lo global en Puebla.

Así, se puede observar en esta ciudad un modelo que se repite en todo el mundo, en el que se aprovechan las características propias de los lugares para ser explotadas como ventajas competitivas para poder insertarse en un mercado global inestable, consumándose así la mercantilización del espacio. Este modelo, que ha sido sostenido y consolidado durante más de dos décadas por actores políticos dispares, ha producido lo que Sennett (2013) ha llamado la “geografía de la globalización” o lo que Castells (1989, 2011) denomina como “ciudad dual”, ambas caracterizadas por una creciente polarización socioespacial. En este sentido, el amplio contraste de la zona de Angelópolis con el resto del espacio metropolitano es una muestra de esta desigualdad estructural, misma que seguirá siendo evidenciada en los capítulos que continúan.

En estos términos es que considero que, ciertamente, existe una homogeneización del espacio producida por la expansión global del capitalismo, en contra de lo que han sugerido autores como Arjun Appadurai, Ulrich Beck o Néstor García Canclini. En este sentido, considero que las paradojas de la “glocalización” (Beck, 2008), las “dislocaciones” de los flujos globales (Appadurai, 2001), y las tensiones entre “épica” y “melodrama” (García Canclini, 1999) son, en realidad, las contradicciones producidas por la expansión capitalista.

## CAPÍTULO 3

### 3. LA NUEVA MOVILIDAD DE LA CIUDAD NEOLIBERAL

De la misma forma en que Henri Lefebvre afirma que cada modo de producción produce su propio espacio social, puede ser afirmado también que cada uno produce también su propia movilidad. Así como el ferrocarril y el avión acompañaron el desarrollo capitalista en los siglos XIX y XX, la “era informacional” ha producido nuevos tipos de movilidad gracias al desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’S). Entre ellos destaca el transporte por medio de aplicaciones para teléfonos “inteligentes” que inició Uber, que se extendió rápida y exitosamente por el mundo, y que ha revolucionado la movilidad urbana a escala global.

Este tipo de transporte que ha desplazado al servicio de taxi tradicional, que se basa en el uso de un sistema de navegación satelital<sup>81</sup> y en un control algorítmico que ha vuelto innecesaria la participación humana en la administración laboral, y que apunta hacia el desarrollo de automóviles autodirigidos, ha sido no sólo replicado por otras empresas transnacionales, sino que también ha sido imitado por sus conductores, quienes utilizando dispositivos tecnológicos y aplicaciones digitales han desarrollado alternativas de trabajo que rivalizan con él. De esta forma, no sólo se ha transformado la naturaleza del trabajo, sino que se ha propagado y consolidado una nueva forma de entender el espacio urbano y relacionarse con él basada en la cultura digital, que ha vuelto indispensables los dispositivos tecnológicos.

Teniendo en cuenta que el capitalismo ha creado no sólo su propio espacio sino también su propia movilidad, creo que las imágenes urbanas construidas a través de ella tienen especificidades propias, las cuales solamente pueden ser entendidas mediante el conocimiento de las dinámicas sociales que produce y de los contextos en los que se ha asentado. Por tal razón, en el presente capítulo desarrollo una breve revisión de la expansión mundial de Uber y de las

---

<sup>81</sup> Sistema de Posicionamiento Global o *Global Positioning System (GPS)*.



consecuencias sociales que ha provocado, así como la forma en que dicha expansión alcanzó a la ciudad de Puebla. Los procesos históricos locales, como se vio en el capítulo anterior, convergieron de una forma particular con el crecimiento global de este tipo de movilidad, creando así un proceso “glocal” complejo e intrincado.

El desarrollo histórico de este proceso es lo que se revisará en el presente capítulo para poder así comprender los detalles y las características de la construcción social de imágenes urbanas entre de conductores de Uber durante sus viajes por la zona metropolitana de Puebla. Cabe resaltar que, desde esta perspectiva, entiendo a la movilidad como un proceso sociocultural complejo que trasciende las miradas funcionalistas y constructivistas que han estudiado el desplazamiento humano para mejorar la legibilidad del espacio urbano o para comprender cómo éste se construye cognitivamente en la mente de los sujetos. Por el contrario, de acuerdo con lo expuesto en el primer capítulo, entiendo a la movilidad como un proceso complejo en el que se construyen significados y representaciones culturales, como un proceso de confrontación con la otredad y de construcción de identidades. De esta forma, los viajes en Uber no expresan únicamente una lógica económica, sino también política, histórica y cultural.

Así, después de haber esbozado en el capítulo anterior la construcción histórica de Puebla como ciudad neoliberal, a continuación presento la intersección de estos procesos locales con la expansión mundial de Uber, el cual cuenta, a su vez, con implicaciones y consecuencias culturales históricas propias. A partir de ahí, la nueva movilidad va más allá de la mera presencia de Uber, sino que presenta modificaciones y transformaciones que dependen tanto de su estrategia de expansión, como de las características propias del contexto local. Asimismo, la presencia de otras aplicaciones y el desarrollo de un mercado negro de transporte creado y desarrollado por los conductores como mecanismo de protección ante la inseguridad y de expansión de opciones laborales, convierte también a esta nueva movilidad de la ciudad neoliberal en un proceso contradictorio de hibridación.

### 3.1. La expansión mundial de Uber: Gengis Kan<sup>82</sup> y el colonialismo digital

Después de haber recorrido más de 8,000 kilómetros en más de 25 ciudades de Estados Unidos y Canadá, en el mayor estudio sociológico realizado hasta la fecha sobre Uber, Alex Rosenblat llega a la conclusión de que esta empresa es básicamente una compañía de taxi de alto perfil con ambiciones napoleónicas y reputación de una macarela caducada (Rosenblat, 2018). Con esta frase resume las características de una empresa camaleónica e inescrupulosa que a través de la tecnología ha transformado profundamente las reglas del trabajo, que para mediados de 2017 alcanzó a operar en más de 630 ciudades y que a principios de 2018 sumó tres millones de conductores activos en todo el mundo (Rosenblat, 2018).

Creada un año antes en Silicon Valley, California, Uber lanzó al mercado la primera versión de su aplicación en 2010. Su modelo de negocio se basó en la idea de la llamada “economía colaborativa” de compartir algo que tienes (un automóvil) con alguien que lo necesita, generando así un ingreso extra. De esta forma, buscó capitalizar la inestabilidad económica provocada por la gran recesión que entre 2007 y 2009 devastó los hogares estadounidenses con ejecuciones hipotecarias y un alto grado de desempleo, dejando después de la crisis una escasa movilidad social. En ese contexto, su promesa de empleo le aseguró crecimiento y la amparó de las duras críticas hacia sus métodos.

Promocionándose como un camino hacia la clase media para cualquiera que quisiera conducir (Rosenblat, 2018) en un contexto en el que la clase media se encuentra en franca reducción, y ofreciendo un trabajo con autonomía personal (ser tu propio jefe), Uber se consolidó rápidamente en el mercado internacional. Sin embargo, de acuerdo con Rosenblat, su mayor logro fue haber creado una plataforma robusta de empleos temporales para una fuerza de trabajo flexible que circula a través de una variedad de trabajos precarios. Cooptando el discurso de la

---

<sup>82</sup> Al observar el *modus operandi* con el que Uber ha provocado una “intrusión global”, Rosenblat (2018) compara a esta empresa transnacional con Gengis Kan, el conquistador mongol que creó el imperio más extenso del mundo antiguo. En este sentido, cabe resaltar que García Canclini (1999) señala las metáforas son importantes pues sirven para hacer comprensibles los complejos procesos de la globalización.

economía colaborativa, Uber oscureció los verdaderos incentivos de la economía de mercado enmascarando a un capitalismo rampante con la retórica de una economía orientada hacia la comunidad (Rosenblat, 2018).

De esta forma, Uber se ha definido legalmente como una compañía de tecnología y no de transporte, por lo que no vende viajes sino *software*; ha prometido a los conductores libertad, flexibilidad e independencia, invitándolos a ser emprendedores que pueden ser sus propios jefes, sin embargo, para fines legales, los clasifica como contratistas independientes, lo que implica que están ampliamente excluidos de las protecciones legales del trabajo (Rosenblat, 2018). Asimismo, el diseño de la aplicación y su sistema de penalizaciones disciplinan el comportamiento de los conductores, lo cual dista considerablemente de su retórica del emprendimiento.

Así, Uber representa un sistema de trabajo inseguro e inestable, incluso aunque los conductores no lo perciban individualmente como tal (Rosenblat, 2018). En este sentido, una investigación del *New York Times* publicada en 2017 sostiene que aproximadamente un cuarto de sus conductores deja de conducir cada tres meses en promedio, mientras que otra investigación del mismo año muestra que la retención de conductores por año es solamente de entre 15 y 25% (Rosenblat, 2018). Así, el modelo de empleo de Uber descansa en un constante ingreso de nuevos conductores que pueden ser contratados rápidamente para compensar el alto índice de deserción.

Según Rosenblat, el *modus operandi* de Uber, que le ha permitido expandirse mundialmente, se caracteriza por un desprecio agresivo para adherirse apropiadamente a las restricciones normativas de su comportamiento (Rosenblat, 2018), lo cual se desprende de la actitud machista de disrupción propia de la economía colaborativa estadounidense; por la politización de los usuarios al alentarlos a protestar en contra de las medidas gubernamentales que intentan regularla; y por convertirse en lo que necesite ser para poder establecerse, adaptando además sus mensajes promocionales a los diferentes contextos regionales, culturales y políticos en los que se asienta.

En cuanto a su comportamiento camaleónico, cabe señalar que éste puede observarse en las diferentes etapas por las cuales atraviesa para consolidarse en una ciudad. Cuando llega por primera vez y su estatus legal es todavía incierto, construye relaciones positivas con los conductores, estableciendo generalmente tarifas altas, asegurándoles así mayores ganancias, mientras que después de legitimarse inunda el mercado con nuevas unidades, bajando las tarifas y extendiendo el rango de automóviles que pueden ser utilizados para trabajar en la aplicación, lo que empieza a generar desconfianza y descontento entre los conductores. Por lo tanto, la forma en que éstos experimentan el trabajo en Uber depende usualmente de la etapa en la que esté en su ciudad.

No obstante, el crecimiento mundial de Uber se ha visto fuertemente afectado por diferentes razones. A finales de 2017 la Corte de Justicia de la Unión Europea estableció que Uber era una compañía de taxi y no una compañía de tecnología, golpeando así el poder de su retórica. En ese mismo año Uber también se vio afectado por una oleada de escándalos que revelaron el otro lado de su promesa tecnológica. En Estados Unidos fue acusado de deber cientos de millones de dólares a conductores por robo de salarios, además de haber facilitado términos de arrendamiento riesgosos y depredadores para que los conductores adquirieran automóviles. En dichas demandas también se argumentó que muchos de ellos no siempre ganaban lo suficiente para vivir y que en ocasiones habían tenido que establecer campamentos para poder dormir pues, al tener otros empleos, no tenían tiempo de regresar a sus hogares. Asimismo, conductoras que habían sido objeto de acoso y agresión sexual por parte de usuarios también denunciaron que Uber no les había ofrecido soluciones significativas. Igualmente, se demostró que, en Singapur, Uber había arrendado premeditadamente automóviles con partes defectuosas a conductores a través de terceros, poniendo así en riesgo sus vidas.

Por otra parte, la aparición en escena del “Uber chino” también ha influido en su debilitamiento. De entre las diferentes aplicaciones de transporte existentes, la empresa china Didi Chuxing, o simplemente Didi, se ha colocado como su principal competidor. Esta empresa, que comenzó a ofrecer sus servicios en 2016 en China, alcanzó a realizar 30 millones de viajes diarios en todo el mundo en 2018, y

enfocándose en el mercado latinoamericano como parte de su estrategia de expansión internacional, comenzó a operar a partir de ese año en Brasil, México y posteriormente en Chile y Colombia.<sup>83</sup> Por lo tanto, el panorama para Uber luce incierto pues Didi no sólo ha entrado en la competencia por la preferencia de conductores y usuarios, sino también se ha sumado a la carrera por el desarrollo de vehículos autónomos, la que antes Uber se disputaba únicamente con Google.<sup>84</sup>

Así, como señala Rosenblat, mientras los pugilistas de la tecnología con abogados altamente poderosos buscan la dominación sobre el futuro de la conducción (Rosenblat, 2018), los conductores siguen en las trincheras generando ganancias para ellos en condiciones precarias e inestables, y peor aún, desplazando a los taxistas tradicionales de su empleo, como población desechable.

### **3.1.1. Gentrificación, cibercultura<sup>85</sup> y resistencia taxista**

Tal vez la noticia más común en todo el mundo en relación con Uber tenga que ver con las manifestaciones de taxistas en contra de esta aplicación. Paros y bloqueos de calles con la consigna “fuera Uber” se han visto en todas partes. Incluso han sido comunes las golpizas a los conductores de Uber y la vandalización de sus unidades. El reclamo: la competencia desleal, puesto que a Uber generalmente se le ha permitido operar sin tener que cumplir con las reglamentaciones a las que son sujetos los taxis. En el caso de México éstas son: licencia de manejo tipo mercantil, mucho más cara que la de servicio particular; placas especiales, cuyo costo puede superar los 100,000 pesos dependiendo de la ciudad; rotulación del vehículo; radio, y, en algunos casos como la ciudad de México, taxímetro.

En este sentido, lo que ha observado Rosenblat en Estados Unidos y Canadá tiene una réplica exacta en México: los taxistas reclaman que Uber viola las leyes

---

<sup>83</sup> Ver Martínez (20 de noviembre de 2018) y Jiménez (6 de agosto de 2019).

<sup>84</sup> Ver Redacción Autopistas (3 de septiembre de 2019).

<sup>85</sup> Entiendo por “cibercultura” a la cultura propia del ciberespacio, que es “el universo al que un usuario entra cuando se conecta a la red” (Ribeiro, 2003:73), y la cual está comprendida por las normas, cosmovisiones, procedimientos y discursos de este mundo virtual de alta tecnología. En esta cultura, “Los internautas están expuestos a los trabajos de la simultaneidad y de la virtualidad, a la conciencia inmediata del encogimiento del mundo, a la sensación de acceso a una disponibilidad infinita de información y de interlocución”, por lo que “lleva al paroxismo a algunas de las más poderosas promesas de la modernidad, incluyendo la asunción de una comunidad global diversificada, existente en tiempo real, en una dimensión paralela [...]” (Ribeiro, 2003:74).

que regulan su industria por operar sin permisos, pero Uber sostiene que no es un taxi, sino una compañía de tecnología que usa algoritmos solamente para facilitar conexiones entre consumidores y conductores (Rosenblat, 2018). Mientras tanto, el crecimiento de Uber se ha convertido en una amenaza para el monopolio taxista altamente regulado (Rosenblat, 2018).

El discurso del excepcionalismo tecnológico, que es la idea de que las regulaciones y leyes que se aplican a sus competidores o predecesores no aplican para ellos por la simple razón de que ellos se identifican como compañías de tecnología (Rosenblat, 2018), le ha permitido a Uber operar y consolidarse en numerosas ciudades mexicanas.<sup>86</sup> Bajo la categoría jurídica de Empresas de Redes de Transporte (ERT), Uber y las demás aplicaciones de transporte lograron operar legalmente en México con una normatividad que las exenta de las obligaciones a las que están sujetos los taxis tradicionales.

Desde la perspectiva de los usuarios, Uber quebrantó la calcificada industria de los taxis que era conocida por su servicio inadecuado (Rosenblat, 2018), por lo que su reemplazo ha supuesto una gran satisfacción para muchos. En el caso de México, la inseguridad, el mal servicio, las tarifas excesivas y las unidades en mal estado han sido los argumentos para dejar de utilizar taxis tradicionales (Figura 24) y comenzar a viajar en Uber o alguna otra aplicación (*app*) de transporte. A estas razones se le pueden sumar la comodidad de pedir un viaje en cualquier parte sin tener que salir a la calle y esperar a que pase alguna unidad, como comúnmente sucede con los taxis; la distinción social que supone utilizar un “servicio ejecutivo”<sup>87</sup> de transporte, en un auto nuevo, generalmente limpio y sin rotular; así como la posibilidad de facturar los pagos, o de realizarlos sin necesidad de dinero en efectivo.

---

<sup>86</sup> Desde su llegada a México en 2015, Uber se ha expandido a 42 ciudades de 24 estados del país (Milenio Digital, 4 de diciembre de 2019). En algunas ciudades, principalmente en el sureste del país, los gremios taxistas han presionado para obstaculizar su operación. El caso más reciente es el de Tabasco, donde la operación de Uber fue declarada ilegal por parte del gobierno estatal, por lo que los conductores podrán ser penalizados hasta con seis años de prisión (Reza y Arroyo, 30 de enero de 2020).

<sup>87</sup> El término “servicio ejecutivo” ya existía antes de la aparición de Uber en Puebla, era utilizado para designar a los automóviles sin rotular que ofrecían servicio de taxi dentro de algunas centrales. Este término se mantuvo para calificar el servicio de transporte por aplicación.



Figura 24. Cartel digital difundido en Facebook en el que se enlistan las razones por las cuales algunas personas han preferido el servicio de Uber sobre el del taxi tradicional. Cabe señalar que los elementos que se demandan son aquellos presentes en Uber y que la responsabilidad de esta preferencia se dirige directamente hacia los mismos taxistas por su servicio “inadecuado”. Bajo estos términos es que se ha legitimado entre los usuarios la operación de Uber.

En este sentido, es importante señalar que el sistema de Uber ha favorecido la expansión y el fortalecimiento de la cibercultura o cultura digital.<sup>88</sup> En primer lugar, como señala Rosenblat (2018), ha sustituido la administración humana del trabajo por la administración algorítmica, transformando así la naturaleza misma del trabajo

<sup>88</sup> El concepto de “cultura digital” es utilizado por Rosenblat (2018) como sinónimo de cibercultura.

e iniciando procesos que apenas estamos tratando de comprender. Asimismo, con base en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S) e Internet, ha revolucionado la movilidad de las personas a nivel global, transformando sustancialmente la relación de los individuos con el espacio (la utilización de navegadores satelitales da cuenta de ello). De la misma forma, fomenta la dependencia de los dispositivos electrónicos para operaciones tan simples como el desplazamiento urbano. La creación de espacios y comunidades virtuales de conductores para el intercambio de información relacionada con el desempeño de su trabajo, para el desarrollo de mecanismos de protección ante el peligro es una expresión clara de esta dependencia.

La consolidación de la cultura digital a través de estos nuevos esquemas de comportamiento continúa creando lo que Silva (2000) ha llamado “ciudades invisibles”, en las que la mirada frontal es sustituida cada vez más por las pantallas y las nuevas tecnologías.

Como parte de este “colonialismo digital” impulsado por las empresas de Silicon Valley, en Estados Unidos y Canadá Uber se ha apropiado del trabajo taxista, típicamente asociado con personas de color y de comunidades migrantes, sustituyéndolos por hombres blancos, *millenials*, a la moda, vestidos con un rosa suave y usando una bufanda (Rosenblat, 2018). En México, los taxistas están siendo reemplazados por los “uberlindos”: en su mayoría hombres de clase media, vestidos con camisa, conduciendo autos nuevos y limpios, con el teléfono montado sobre el tablero o el parabrisas, acostumbrados a utilizar teléfonos inteligentes e internet, tal vez bilingües. Estos sujetos, formados en la cultura digital, son los que crecientemente ocupan el lugar de aquellos que ya no son compatibles con ella, creando así una nueva frontera de exclusión.

Esta frontera también excluye a los usuarios bajo criterios socioeconómicos y generacionales. El relato de José Luis, un conductor de aproximadamente 30 años, quien señala que los estudiantes son quienes más utilizan Uber, refleja esta situación al narrar que ha intentado enseñarle a su mamá a utilizar Uber y los teléfonos inteligentes sin éxito:



Ya cual más, ¿no?, pero como ya los estudiantes o nosotros ya crecimos ya con la tecnología. Yo le he intentado enseñar a mi mamá y no, p's que "mándamelo tú", siempre que cuando yo no puedo llevarla a un lado, le mando, le mando este... Uber, o Didi. [...] Sí, y se desesperan. Sí, hasta para la banca, porque ves que la banca ya es este... móvil. Puta, nunca, y ya le enseñé como diez veces, "mamá, así, mamá, así", ¡ni madres! (Relato situacional).

Dentro de la estrategia de expansión de Uber, la medida que más ha afectado al gremio taxista en México ha sido la implementación del pago en efectivo. En un inicio, los usuarios de Uber se reducían a un sector exclusivo, pues únicamente aceptaba pagos con tarjetas bancarias. Sin embargo, después de algún tiempo amplió sus formas de pago,<sup>89</sup> provocando que una gran cantidad de personas sin cuentas bancarias comenzara a utilizar la aplicación. Uber tenía proyectado, por ejemplo, que al aceptar pagos en efectivo en la ciudad de México extendería su servicio a unos 10 millones de personas.<sup>90</sup> De esta forma, en 2018 los viajes pagados en efectivo superaron el 50% del total de viajes en el país.<sup>91</sup>

Ante el crecimiento avasallador de Uber y el favorecimiento legal que han encontrado las aplicaciones de transporte en México, los taxistas siguen expresando su desacuerdo y buscando formas de hacerles frente. En el caso de la ciudad de Puebla, el 14 de noviembre de 2019 decenas de taxistas, en su mayoría hombres mayores de 50 años, se manifestaron afuera de las oficinas del Consejo Taxista del Estado de Puebla para demandar la salida de Uber.<sup>92</sup>

Pocos días después, un grupo de taxistas lanzó la tarifa única de 50 y 100 pesos en sus servicios las 24 horas. Esta tarifa consiste en cobrar 50 pesos en distancias menores a ocho kilómetros y 100 pesos en distancias mayores a ocho kilómetros. Para que los usuarios puedan identificarlos, sus unidades fueron rotuladas como los antiguos "cocodrilos" de la ciudad de México (con triángulos a la mitad del carro), pero manteniendo los colores tradicionales amarillo y negro. Asimismo, contemplaron la posibilidad de desarrollar una plataforma propia, expresando que con estas medidas buscan rescatar sus fuentes de empleo "ante la

---

<sup>89</sup> En Puebla y la ciudad de México los gobiernos locales prohibieron durante algún tiempo el cobro en efectivo a las ERT. Sin embargo, en 2018 la Suprema Corte de Justicia finalmente declaró que dicha prohibición era inconstitucional (Expansión, 1 de noviembre de 2018).

<sup>90</sup> Expansión (1 de noviembre de 2018).

<sup>91</sup> Forbes Staff (1 de noviembre de 2018).

<sup>92</sup> Video disponible en: <https://www.facebook.com/watch/?v=519239242000855>

competencia desleal de los taxis manejados por plataformas ejecutivas” (Lemus, 2019).

En el contexto de gentrificación del servicio de taxi y resistencia taxista resulta interesante conocer la perspectiva de los conductores de Uber. Después de una marcha taxista de grandes dimensiones en la ciudad de México en contra de Uber y otras plataformas de transporte, uno de los miembros del grupo de Facebook “UBER PUEBLA socios, conductores y usuarios” publicó el 3 de junio de 2019 una imagen en la que se observa a un hombre rubio (que representa a un conductor o usuario de alguna plataforma) hablando con un hombre-simio (taxista). El hombre rubio le dice al hombre-simio que puede mejorar sus plataformas,<sup>93</sup> ofrecer pagos con tarjeta y arreglar su unidad, a lo que éste se niega, pronunciándose en contra de Uber, Cabify e EasyTaxi específicamente (Figura 25).

En esta publicación, que tiene 27 reacciones (23 me divierte, 3 me gusta, 1 me encanta) y ningún comentario, se observa una relación jerárquica entre un sujeto blanco y un hombre-simio, lo cual tiene una connotación evolutiva de superioridad. Mientras que el hombre rubio pretende dialogar y razonar con el hombre-simio haciéndole ver que debe mejorar, el hombre-simio contesta de forma negativa, impulsiva, irracional y grosera. Cabe resaltar que mientras el texto del hombre blanco está escrito de forma correcta, el del hombre-simio cuenta con faltas de ortografía, lo cual connota también ignorancia y falta de educación, estableciendo así una frontera sociológica pronunciada.

En contraste con esta imagen, el 13 de febrero de 2019 se publicó en este mismo grupo de Facebook otra imagen que muestra las similitudes entre un taxista y un conductor de Uber, y la superioridad del primero (Figura 26). En ella se destaca la dependencia que los conductores de Uber tienen de los dispositivos tecnológicos para poder orientarse y “navegar” por la ciudad, mientras que los taxistas pueden recorrerla sin necesidad de éstos. Asimismo, la relación con los usuarios y la autonomía sobre el espacio del vehículo es otra diferencia fundamental. Mientras que el taxista puede establecer vínculos amorosos o sexuales con las usuarias, puede hacer que su vehículo huela a Fabuloso, y puede “mandar a la verga” a los

---

<sup>93</sup> Algunos sitios de taxi han creado sus propias aplicaciones para competir con las plataformas transnacionales.

usuarios problemáticos, el conductor de Uber puede ser reportado si incurre en estas acciones, por lo que debe cuidar su forma de relacionarse con las usuarias, no usar aromas escandalosos o quedarse callado ante algún incidente, pues podría ser sancionado con una mala calificación o dado de baja de la plataforma. Aquí se puede observar la regulación disciplinaria del trabajo por parte de Uber, la cual incide directamente sobre la relación que los conductores tienen con los usuarios. Reforzando esto, el conductor que compartió la imagen señala “todo es cierto menos los 2 primeros puntos porque también nos reportan 😏”.



Figura 25. Imagen compartida en el grupo de Facebook “UBER PUEBLA socios, conductores y usuarios” en la que aparece un hombre rubio (conductor o usuario de Uber) diciéndole a un hombre-simio (taxista) que mejore su servicio, mientras que éste se niega.



Figura 26. Imagen compartida en el grupo de Facebook “UBER PUEBLA socios, conductores y usuarios” en la que se compara a un taxista con un conductor de Uber señalando sus similitudes y la superioridad del primero.

Otro punto que me parece importante de resaltar en esta imagen tiene que ver con el discurso utilizado. Me parece relevante que se diga que los taxistas “hablan” a “su base”, cuando, por su parte, los conductores de Uber “avisan en su grupo” (de WhatsApp o Facebook) si tienen algún problema. Así, mientras los taxistas mantienen un vínculo con algún lugar o espacio físico, los conductores de Uber se conectan o desconectan de un espacio virtual.

Así, en esta imagen se puede observar que los conductores de Uber, a diferencia de los taxistas, se encuentran sujetos a una fuerte regulación disciplinaria al tiempo que están estrechamente asociados con los dispositivos tecnológicos de la cibercultura: teléfonos inteligentes, internet, navegadores, grupos de WhatsApp o Facebook. Bajo estos términos es que se ha llevado a cabo la gentrificación del servicio de taxi y se ha delineado la frontera entre los sujetos que forman parte de la cultura digital y a los que se excluye de ella en el campo de la movilidad urbana neoliberal.

### **3.2. Apps de transporte en Puebla**

#### **3.2.1. Uber**

Una más de las transformaciones espaciales que sufrió la ciudad de Puebla durante el sexenio de Rafael Moreno Valle fue la aparición de los “uberlindos”. Aparecieron y se multiplicaron a partir de entonces como parte de la “ciudad tema” que este exgobernador se empeñó en construir. Uber comenzó a operar en Puebla en septiembre de 2015 ofreciendo su versión estándar (UberX) y de lujo (UberBlack) (Redacción, 2 de septiembre de 2015),<sup>94</sup> alcanzando a tener a finales de 2017 alrededor de 9,000 socios-conductores (Cancino, 15 de abril de 2018) y cerca de 16,000 dos años después (Martínez, 11 de octubre de 2019).

La “ciudad tema”, siendo un fenómeno global, encierra una idea de perfección y repetición que es reforzada por la nueva industria de la “sonrisa de amabilidad” (*greeting with smile*), la cual pretende ser la expresión de una cultura sana y sin conflictos. Silva resume así la operación de este tipo de industria:

Vendedor que no sonría a sus clientes puede ser motivo de cancelación de su contrato de trabajo, en varias de esas amables empresas. Distintos almacenes colocan avisos explícitos en los cuales le piden al comprador que si el cajero no sonrió, debe avisar al manager. Incluso en rituales de interés público como la imagen de uno mismo en el pase o licencia de conducir, se debe aparecer sonriendo (Silva, 2000:293).

---

<sup>94</sup> Dos años después apareció su servicio de entrega de alimentos a domicilio (UberEats), cuyos repartos se realizan principalmente en bicicleta y motocicleta.

Así, con la introducción de Uber se garantizó un servicio sanitizado de transporte urbano a los visitantes nacionales y extranjeros que llegaran a Puebla por motivos de turismo o negocios. Los autos nuevos, limpios y sin rotular eran conducidos por choferes que tenían que esforzarse para satisfacer todas las demandas de los usuarios pues de lo contrario podían ser penalizados con una mala calificación o reportados en la plataforma con el riesgo de ser “desconectados”. El sistema de evaluación de la aplicación garantizaba la “sonrisa de amabilidad”. Asimismo, los visitantes no tenían ya que preocuparse por tener que enfrentarse con algún taxista molesto que hablara demasiado durante el trayecto, o que los estafara o asaltara. Ahora podían tener el control de sus viajes por medio de la aplicación y de sus teléfonos inteligentes.

Rosenblat describe este nuevo servicio de la siguiente manera:

Los pasajeros de Uber pueden ver el auto de su conductor en la pantalla y seguir sus movimientos minuto a minuto. Un texto les avisa cuándo el conductor ha llegado, y cuando insertan el destino, se van. No tienen que preocuparse de que el conductor los lleve por un camino más largo, porque todo el viaje está monitoreado: si el viaje fue ineficiente, pueden quejarse con Uber y su dinero les será devuelto. Tomar un Uber es usualmente más barato que tomar un taxi, y el nivel de interacción humana es menor. Los pagos son procesados mediante tarjeta de crédito, y hasta junio de 2017, no había opción para dar propinas. Al finalizar el viaje, el pasajero simplemente sale del carro y evalúa al conductor en una escala de una a cinco estrellas. El sistema de evaluación, junto con otras formas de verificación y seguridad, facilitan la confianza entre extraños (Rosenblat, 2018:39).

Además de la sonrisa, y por instrucciones de la empresa, el conductor debía abrir la puerta a los usuarios al subir y bajar; ofrecerles botellas de agua y/o dulces; preguntarles si querían seguir alguna ruta en particular o si preferían que el navegador sugiriera la ruta más rápida; ofrecerles el aire acondicionado y la radio. Los usuarios podían poner su propia música conectando su teléfono inteligente al estéreo del automóvil vía *bluetooth* o mediante una memoria *USB*. Ciertos modelos de automóviles no entraban dentro de la lista de autos aceptados por Uber por ser demasiado pequeños. Asimismo, los automóviles debían ser no mayores a cinco años de antigüedad, de cuatro puertas, y debían contar con frenos *ABS*, sistema de aire acondicionado, estéreo y un seguro de cobertura amplia de costo elevado que

en muchas ocasiones se superponía al que regularmente viene incluido en el precio de los autos nuevos.

El *boom* inicial de Uber hizo que una gran cantidad de personas decidiera comprar autos nuevos para trabajarlos, o ponerlos a trabajar, en la nueva aplicación, quedando muchas de ellas endeudadas con financiamientos que se extendían hasta seis años o más.<sup>95</sup> Muchos se pusieron a conducir en sus propios autos (socios-conductores), muchos los rentaron para generar ganancias extras (socios) y muchos también, los que no tenían el poder adquisitivo para comprar un auto, comenzaron a rentarlos para trabajar (conductores).

Dentro del imaginario colectivo existían rumores de que el gobernador y algunos diputados locales tenían flotillas de autos trabajando en Uber, razón por la cual habían permitido que la empresa comenzara a operar en Puebla. La realidad era que Uber había llegado a la ciudad, que el número de conductores crecía aceleradamente y que muchos de ellos tenían que rentar un auto para poder trabajar, lo cual rompía con el mito de la economía colaborativa. Mientras que algunos entraban dentro de ese esquema, se creó un ejército de conductores que no “compartían” su auto para generar un ingreso extra en sus tiempos libres, sino que tenían que rentar un carro, o bien endeudarse para comprar uno, teniendo que trabajar en jornadas de más de 10 horas diarias y sin prestaciones.

De esta forma, Uber se encontraba en marcha. Cada vez era más común ver a los “uberlindos” circulando por las calles de Puebla. El signo distintivo: autos nuevos y limpios con el celular en el tablero o el parabrisas. La ciudad contaba ya con un servicio de transporte acorde con la imagen de identidad de la “Marca Puebla”.

Para muchas ciudades, tener Uber se volvió una señal de tener la más alta innovación, o, por lo menos, ser parte del mercado global de negocios tecnológicos; por tal razón, su ausencia ha sido vista como una mancha en la reputación de esas ciudades, un símbolo de que se quedaron atrás con respecto a sus compañeros más adelantados (Rosenblat, 2018). Así, Uber encajó perfectamente en la imagen

---

<sup>95</sup> Hace falta realizar una investigación sobre las cantidades de autos nuevos que se vendieron en Puebla a partir de la llegada de Uber, pues, hasta donde tengo conocimiento, no se ha documentado aún el impacto que tuvieron las aplicaciones de transporte en la industria automotriz.

de identidad de la nueva “ciudad tema”, en la que “la transformación de la infraestructura urbana en un escenario espectacularizado y exuberante, y las certificaciones y membresías en redes globales, se justificaron por parte del estado a través de un discurso que prometía que las TIC’s y el aumento de la innovación urbana aumentarían la eficiencia y la calidad de vida” (Kurjenoja e Ismael, 2018:33).

Con ello, se garantizaba que el turismo nacional y extranjero pudiera llegar sin temor a enfrentarse con un mal servicio de taxi tradicional, a través de un sistema de transporte “ejecutivo”, higienizado y basado en la tecnología y la cibercultura. En el caso del turismo internacional esto resultaba fundamental, pues la experiencia de viajar a lugares donde no hay Uber puede sentirse como un choque cultural desconcertante (Rosenblat, 2018).

A la par de que Uber se expandía por el turismo, una de las razones principales por las que esta aplicación se consolidó en Puebla fue la creciente demanda por parte de la población local ante una también creciente inseguridad. Una oleada de asaltos en los taxis tradicionales hizo que muchas personas encontraran en Uber la forma de viajar seguras. Muchos confiaron en sus filtros de seguridad, como solicitar a los conductores constancias de antecedentes no penales, exámenes toxicológicos y psicométricos. Asimismo, el hecho de que los viajes se llevaban a cabo mediante un dispositivo tecnológico, lo cual hacía que pudieran ser monitoreados a través de la aplicación y que hubiera un registro de ellos, hizo que Uber se consolidara. Sin embargo, como se verá más adelante, la confianza ciega en las aplicaciones de transporte no duró mucho tiempo.

### **3.2.1.1. Conductores**

Dentro de la amplia variedad de conductores de Uber, quiero resaltar dos distinciones que me parecen fundamentales. La primera, señalada ya por Rosenblat (2018), tiene que ver con 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 de Uber para



mantenerse. Lo que muestra esta autora es que el mayor número de conductores pertenece a la primera categoría, mientras que el grupo minoritario es el que realiza la mayor parte del trabajo mediante jornadas extenuantes.

Un conductor de tiempo completo en Puebla trabaja como mínimo 10 horas diarias, descansando comúnmente un día a la semana. Por obvias razones el tiempo de trabajo se incrementa para los conductores que rentan automóvil. La “cuenta” del auto oscila entre 2,000 y 2,200 pesos semanales, lo cual supera en ocasiones su ganancia.

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.

Esta distinción entre ambos tipos de conductores puede ser observado en el grupo de Facebook antes mencionado a través de las interacciones entre ellos. A continuación, presento un ejemplo de esta situación.

El 10 de febrero de 2019 un conductor publica una captura de pantalla en la que muestra que lleva una ganancia de 918.61 pesos, escribiendo “Vamos por el último”, dando a entender que solamente le faltaba un viaje para alcanzar 1,000 pesos, la meta de su día. Esta publicación, que tuvo 11 me gusta, 6 me divierte y 2 me asombra, generó 114 comentarios, entre los que resaltan las críticas hacia este tipo de publicaciones.

En el discurso que utilizan, un tema constante es la inseguridad, pues los que critican hacen referencia a que estas publicaciones hacen que la gente piense que los conductores de Uber ganan mucho dinero y que por eso hay tantos asaltos. Un punto importante es que en la interacción entre los distintos conductores que

intervienen existe una tensión entre los “nuevos”, los “mocos”, los “novatos”, los “ricos de mierda”, los “burgueses”, que viven todavía con sus padres, que no están casados ni tienen hijos que mantener, y los que ya llevan tiempo trabajando en Uber, los “adultos”, los “buenos”, los que tienen familia y trabajan duro. Estos últimos señalan que Uber ya no es lo que era antes, que ya no se gana lo mismo que se ganaba en un principio porque ya han entrado miles de conductores más. En ellos se observa también el temor de que “le den en la madre al negocio”, es decir, de que se gane cada vez menos y tengan que trabajar cada vez más horas.

En el siguiente fragmento se puede observar una parte de esta discusión. En él, el conductor 1, quien trabaja de tiempo parcial pues afirma que para él Uber representa solamente un “segundo ingreso”, defiende la publicación de su compañero argumentando que a él no le afecta que entren más conductores. Los conductores 2, 3 y 4 critican la publicación en los términos señalados. Entre ellos, el conductor 2 pregunta al conductor que hizo la publicación, utilizando la retórica de Uber (“joven empresario”), si su carro es propio o rentado, “para pronto” poder ubicar dentro de estas dos posibilidades el sentido de su publicación.

**Conductor 1:** por mí pueden entrar mil más el sol sale para todos

**Conductor 2:** Si para mí es lo mismo, pero luego te andas quejando por aquí que el trabajo esta muy flojo y cosas así, suerte amigo pero por estas pendejadas los pinches rateros piensan que llevas dinero en la bolsa y asalto tras asalto Dios quiera y nunca te toque la mala suerte y te quejes por aquí

**Conductor 3:** amigo son novatos y por mil pesos x 11 ya se emocionan

**Conductor 4:** estas viviendo que esta chamaco. Deja le toque. Y eso de que entren mil más habla de su estupidez. Hace más de un año eramos 13 Mil. Y ahora somos más de 25 mil, quiero que les pregunte a los que empezamos cuanto se ganaba antes y cuanto ahora. Pero el mocoso dice que el sol sale para todos... Pues ahí veremos en 2 años haber que opina cuando tenga que trabajar más horas para ganar lo mismo o menos.

[...]

**Conductor 1:** no recuerdo haber publicado nunca una queja pero , si mi comentario te ofendió en algo o te causo alguna molestia lo siento no fue mi intención , espero a todos les vaya bien por lo pronto para mi. Cumple mis expectativas de un *segundo ingreso* [énfasis agregado], suerte a todos

[...]

**Conductor 2:** *Ya para pronto joven empresario, es carro propio o rentas??* Digo si rentas que culero que presumas tus ganancias cuando tienes que descontar tu renta jajaja

Por otra parte, la segunda distinción que quiero resaltar dentro de la variedad de conductores de Uber, pues me parece también fundamental en cuanto al tipo de relación que establece con los usuarios y el espacio urbano, es el sexo. El trabajo en Uber es principalmente masculino. De los 44 viajes que realicé como usuario para la presente etnografía, sólo tres 3 de ellos fueron conducidos por mujeres.<sup>96</sup>

En los relatos situacionales pude observar que el contacto de las conductoras con el espacio urbano antes de trabajar en Uber había sido mucho más restringido que el de los hombres. A través del dibujo de mapas pude reforzar esta idea al observar que la representación del espacio metropolitano por parte de las conductoras era más limitada en extensión y detalles (densidad de la imagen, en términos de Lynch) que la de los varones. Asimismo, en las entrevistas y la observación-participante en espacios virtuales pude observar también que el hecho de ser mujeres les permite tener una experiencia del trabajo en Uber con características propias.

En cuanto a la relación con los usuarios, la ocupación del espacio interior del automóvil es significada por las conductoras en términos de género y respeto, a diferencia de los conductores, quienes enuncian principalmente significados de jerarquía y peligro. Al preguntarle a Margarita dónde prefiere que se sienten los usuarios cuando viajan solos, contestó que:

Si son mujeres no me importa. Si son hombres de repente sí me incomoda. De repente no... porque hay hombres que... o sea, como confianzudones ¿no?, no me gusta. De repente, sí, los hombres no me gusta tanto que vayan adelante. Pero les incomoda a ellos ir atrás. De repente sí siento que "¿es que puedo ir adelante porque me incomoda?", y "bueno". Este... es que... muy específicamente ciertos hombres no me han gustado que vayan adelante. No soy... este... Pero sí, prefiero que vayan atrás. (Fragmento de entrevista)

Ante la misma pregunta, Norma respondió lo siguiente:

Mira, la verdad por ese lado yo nunca... he puesto objeción. Al contrario, me ha tocado gente, hombres, sobre todo hombres, que abren la puerta de adelante y dicen "¿me puedo subir aquí?". Y le digo "sí, adelante". Entonces este... Me ha tocado gente así que pide permiso para subirse adelante junto a mí. Y hay otros que de plano ven que soy mujer y se pasan atrás.

---

<sup>96</sup> Hasta donde tengo conocimiento, no existe ninguna investigación sobre Uber desde una perspectiva de género, así como tampoco existe un registro de la proporción de mujeres que trabajan en las aplicaciones de transporte.

O sea, abren la puerta de atrás. A lo mejor les gusta irse adelante, y por ser mujer y por respeto, lo que quieras, se pasan a la parte de atrás, directito. (Fragmento de entrevista)

Asimismo, en un contexto de inseguridad con un alto número de feminicidios, entre los que se encuentra el de una estudiante universitaria violada y asesinada durante un viaje en Cabify en 2017, el papel de las mujeres como conductoras también genera respuestas particulares por parte de los usuarios. Por un lado, muchas usuarias buscan establecer una relación clientelar directa con ellas, por fuera de las plataformas, por inspirarles más confianza que un hombre.

Margarita narra esta situación de la siguiente manera:

Pero como soy mujer, las mujeres siempre te piden tu teléfono. Las mujeres siempre “oye, dame tu teléfono porque... en la noche me da miedo”. Y sí trabajo los fines de semana en la noche, hasta como por mucho las tres de la mañana ¿no? Sí lo hago. Y pues siempre las mujeres te piden tu número. Porque eres mujer. (Fragmento de entrevista)

Por otro lado, al preguntar sobre los comentarios que han recibido por parte de los usuarios al ver que son mujeres, estas fueron sus respuestas, en las que resaltan la sorpresa de los usuarios y factores emocionales como el miedo o el valor de trabajar en esto dentro de un contexto de riesgo:

Pues algunos todavía te dicen “es la primera vez que me toca una mujer”. Se sorprenden ¿no? Y las mujeres, hay muchas que te dicen “qué bueno que una mujer este... no tenga miedo de hacer este trabajo” ¿no? Y siempre, una pregunta que es súper común “¿no te da miedo?”, ¿no?, “¿no te da miedo?”. “Pu’s no, o sea, yo no lo veo como... como algo extraordinario... que lo hagas como mujer” (Margarita, fragmento de entrevista)

La gran mayoría, eh... me ha felicitado, me ha... me ha este... reconocido... el valor si tú quieres que se tiene como mujer de trabajar en esto por todos los peligros que hay en la calle ¿no? Este... por todo el rollo... Y mucha gente hasta me ha preguntado que si no ha habido gente grosera, equis y griega. Cosas así. Entonces... la gran mayoría ha reconocido mi trabajo, o el trabajo que proporcione como mujer ¿no? (Norma, fragmento de entrevista).

De forma similar, Martha narra la sorpresa por parte de los usuarios al ver que es mujer, la confianza que genera entre las mujeres y los prejuicios de los hombres en relación con la calidad de su conducción. En términos generales señala la amabilidad de los usuarios, destacando también el factor del riesgo:

Cuando me ha tocado como... como ese tipo de... de grupos, platican conmigo, me ofrecen dulces, “y cuídate mucho por favor”. Siempre... Me ha tocado mucha gente que sí me dicen eso ¿no?, como “cuídate”, “cierra bien tus seguros”, “estate atenta”, “salte de rumbos feos...”. Y me sorprendió porque digo, no... finalmente pu’s ni les va ni les viene ¿no?, o sea... [...] Pero sí creo que mucha gente ha sido como muy amable en ese aspecto de... “ten mucho cuidado porque hay como gente mala o cosas feas” ¿no? (Relato situacional)

Habiendo resaltado las que considero son las principales distinciones dentro de la variedad de conductores de Uber, las cuales configuran la experiencia de su trabajo y el espacio urbano, ahora haré un breve recuento de las principales distinciones entre los usuarios de Uber en Puebla, pues ello es determina en gran medida la experiencia de los conductores y las imágenes que construyen del espacio urbano dentro de este contexto sociohistórico específico.

### **3.2.1.2. Usuarios**

Como ya he mencionado, en un inicio Uber solamente aceptaba pagos con tarjeta bancaria, lo cual limitaba su uso a un determinado sector socioeconómico. Sin embargo, en marzo de 2017 comenzó a ofrecer también la opción de pago en efectivo. Con ello, sectores de clase media y popular comenzaron a utilizar también este sistema de transporte. Los viajes a la periferia metropolitana comenzaron a ser cada vez más frecuentes, diluyéndose el perfil elitizado con el que apareció la aplicación. En charlas entre conductores se decía que era precisamente en las colonias de clase baja en donde más se pedía Uber, pues era en esos lugares precisamente donde existía mayor inseguridad. De esta forma, los pagos en efectivo alcanzaron a representar alrededor del 70% del total de ingresos de los conductores.

Esto afectó enormemente al gremio taxista, el cual comenzó a buscar estrategias para hacerle frente a las aplicaciones de transporte y a presionar al gobierno estatal para que fueran prohibidas o reguladas. Algunos taxistas recurrieron a EasyTaxi, la aplicación de origen brasileño que había comenzado a funcionar en Puebla a principios de 2014, que operó inicialmente sólo con taxis

tradicionales pero que con el paso del tiempo también incluyó autos “ejecutivos”, y la cual se caracterizó por hacer únicamente cobros en efectivo. No obstante, los taxistas que por su edad o condición socioeconómica no estaban acostumbrados al uso de teléfonos inteligentes comenzaron a ver considerablemente disminuida su actividad, dando servicio únicamente a aquellos usuarios que por las mismas razones tampoco hacían uso de las aplicaciones de transporte.

Después del feminicidio de Mara Fernanda Castilla se puso en entredicho la permanencia de las aplicaciones de transporte en Puebla, lo cual dio paso a que el gobierno del estado estableciera una reglamentación más rígida, lo que incluyó la cancelación del pago en efectivo para Uber y Cabify.<sup>97</sup> Ante tal medida, Uber lanzó al mercado tarjetas de prepago que podían ser adquiridas en tiendas Oxxo con una identificación oficial, con lo que dejó abierta la posibilidad para que los usuarios que no contaban con una cuenta bancaria pudieran seguir utilizando la aplicación.<sup>98</sup> Sin embargo, de acuerdo con lo comentado por algunos taxistas, su trabajo volvió a la normalidad, quizá en parte por la desconfianza que se había generado hacia las aplicaciones de transporte.

La suspensión del pago en efectivo se mantuvo un año aproximadamente, pues a finales de 2018 la Suprema Corte de Justicia de la Nación declaró inconstitucional dicha medida, permitiendo así que las aplicaciones de transporte pudieran recibir de nuevo dinero en efectivo. Esto representó tal vez el tiro de gracia para los taxis tradicionales, o por lo menos para los que están fuera de la cibercultura,<sup>99</sup> pues las medidas de seguridad implementadas por Uber después del asesinato de Mara han hecho que muchas personas hayan vuelto a considerar a esta plataforma como un medio de transporte seguro.

Así, ante la pregunta de si existe un perfil específico de usuario en Uber, la respuesta más común es la de “hay de todo”, lo cual habla de la penetración que ha tenido esta plataforma de transporte en Puebla. Esto lo ha logrado también por la saturación del mercado con miles de nuevas unidades, aceptando modelos de

---

<sup>97</sup> Expansión (5 de diciembre de 2017).

<sup>98</sup> Viñas (9 de noviembre de 2017).

<sup>99</sup> El impacto al gremio taxista se vio reforzado por la llegada de Didi a Puebla a inicios de 2019. Ver González (2019).

automóviles que no aceptaba en un principio por su reducido tamaño, como los Chevrolet Spark o Aveo, o el Nissan March.

Por lo tanto, aunque existen grupos mayoritarios de usuarios como los estudiantes universitarios<sup>100</sup> o los turistas, a diferencia de cuando comenzó a operar en Puebla, en estos momentos el servicio de Uber puede ser utilizado tanto por personas que viven en los conjuntos habitacionales más exclusivos de la ciudad, como por obreros o habitantes de colonias populares o comunidades rurales de la periferia metropolitana. El trato hacia cada uno de ellos dependerá de las características de cada conductor como sujeto ubicado (Rosaldo, 1991).

### **3.2.1.3. Modificaciones en la aplicación: viajes direccionados, visualización de destinos y jerarquización de los conductores**

La aplicación de Uber ha tenido diversas modificaciones desde que comenzó a operar en Puebla. En este punto quiero destacar tres que han sido importantes con respecto a la relación de los conductores con el espacio urbano, con los usuarios y con la misma aplicación.

La primera de ellas, introducida a principios de 2017, les da la oportunidad a los conductores de ingresar dos veces al día el destino al que se dirigen para que la aplicación les asigne viajes que vayan en esa dirección. Esta medida fue implementada para que los conductores pudieran regresar a sus casas aprovechando el trayecto de regreso, pues antes de eso debían desconectarse para poder regresar, pues si les llega un nuevo viaje los podía alejar más, y si no lo aceptaban podían ser penalizados. Así, el trayecto de regreso, si estaban lejos de sus casas, implicaba pérdida de gasolina que no se capitalizaba. Esta medida les permitió a los conductores, además del objetivo previsto por Uber, la posibilidad de salirse de alguna zona de peligro sin tener que desconectarse o dejar de recibir viajes, dirigiéndose a través de la misma aplicación a alguna otra zona que ellos consideren deseable. Estos “viajes direccionados” impiden que, estando en alguna

---

<sup>100</sup> Puebla es el estado de la república con más universidades, sumando en 2017 un total de 486, de las cuales 388 son privadas. Ver Méndez (21 de marzo de 2017).

zona de peligro, les sigan llegando viajes que los mantengan ahí o los lleven a zonas peores.

Posteriormente, Uber incluyó en la información que les aparece a los conductores cuando reciben una alerta de viaje el destino aproximado al que éste se dirige. En un inicio, los conductores aceptaban los viajes “a ciegas”, sin saber hacia dónde se dirigían. Esto significaba que, si les llegaba un viaje que por alguna razón no podían realizar, tenían que cancelarlo, lo cual afectaba su récord. Por ejemplo, en los viajes foráneos el conductor debe cubrir el costo las casetas y la gasolina, por lo que, si no cuenta con el dinero suficiente para hacerlo, no puede realizar el viaje si la modalidad de pago es con tarjeta.<sup>101</sup>

Ahora, los conductores pueden saber el destino aproximado al que se dirigen. Aunque a veces puede resultar confuso porque la aplicación no les da la ubicación exacta, por lo menos tienen una idea de hacia dónde va cada viaje, con lo que pueden evaluar si lo aceptan o no, y si lo aceptan, tomar algunas precauciones en caso de que consideren que es un viaje de riesgo. El no aceptar un viaje de todos modos afecta su récord, sin embargo, ellos ya cuentan con más elementos para poder tomar una decisión informada. La información que les provee ahora la aplicación al recibir una alerta es: nombre y calificación del usuario, destino aproximado, tipo de pago, la cantidad de viajes que lleva, y el tipo de tarifa.<sup>102</sup> Con ella, junto con la hora del día en la que se encuentre trabajando, el conductor puede prever el tipo de viaje que será.

Alberto narra esta situación:

No sé, ahorita la ventaja que ya tenemos con Uber es que ya nos dice más o menos a donde va tu destino. ‘Tonces nosotros a los usuarios también los calificamos. El máximo igual es 5 estrellas. Si es un usuario nuevo, la misma aplicación te dice “usuario nuevo, menos de 5 viajes”. Entonces, no sé, por decirlo, lo tomé acá en Cholula [en la noche] y vamos a Amalucan, p’s un usuario menos de 5 estrellas [viajes] p’s es un viaje así como que... p’s medio sospechoso, ¿no? Ya en el grupo dicen, ¡alerta!, ¿no? Y ya no falta el compañero que va atrás de ti, te va siguiendo. [...] Y ya este... te van echando así como que llamadas de, de monitoreo, ¿no? (Relato situacional).

---

<sup>101</sup> En viajes foráneos, la tarifa incluye el costo de las casetas, por lo que el conductor debe pagarlas en el momento, pues el dinero le será restituido. Sin embargo, si es un pago con tarjeta bancaria, el conductor recibe ese dinero hasta el día de corte, que es semanal.

<sup>102</sup> Existen tarifas normales y tarifas dinámicas. Éstas aumentan el precio del viaje si existe una alta demanda. Dependiendo de la cantidad de demanda los precios pueden aumentar hasta en cinco veces su valor.



En este relato se puede observar que un destino considerado como peligroso, en este caso Amalucan, de noche, y junto con una calificación “sospechosa” (los usuarios nuevos, con 5 estrellas de calificación, son considerados de peligro porque pueden ser cuentas falsas utilizadas para asaltar conductores), genera un estado de alerta en el cual el conductor, si acepta el viaje, puede pedir ser monitoreado por sus compañeros.

Por otra parte, la información que alcanzan a ver los conductores al recibir una alerta de viaje también depende de la jerarquía en la que se encuentren. El programa Uber Pro, lanzado en México en 2019, divide a los conductores en cuatro niveles: azul, oro, platino y diamante. Esta clasificación depende el número de viajes realizados, su calificación (4.85 estrellas como mínimo), su tasa de aceptación (de 75% como mínimo, es decir que tienen que aceptar al menos tres de cada cuatro viajes) y su tasa de cancelación (de 8% como máximo). Esta jerarquización se renueva trimestralmente, cada viaje representa un punto y el número de puntos para pertenecer a cada categoría varía en cada localidad. La categoría azul es para todos los conductores que tengan al menos 25 viajes y, en Puebla, la categoría oro se consigue con 300 viajes, la platino con 600, y la diamante con 900.<sup>103</sup>

Cada nivel promete a los conductores diferentes beneficios como reconocimientos, reembolsos en gasolina, préstamos, acceso a paquetes vacacionales y apoyos educativos, pero también cada uno de estos niveles representa un acceso diferencial a la dinámica laboral. A los conductores nivel oro les son asignados viajes con usuarios “VIP”, que son los usuarios más frecuentes y con las mejores calificaciones, y se les brinda soporte telefónico las 24 horas; los conductores nivel platino, además de los beneficios del nivel oro, tienen la oportunidad de acceder a paquetes vacacionales; y los conductores nivel diamante, además de los beneficios anteriores, tienen prioridad para la asignación de viajes en terminales de autobuses, acceso prioritario al centro de atención de Uber, y pueden conocer la duración de los viajes al recibir las alertas.

---

<sup>103</sup> Kayum (1 de octubre de 2019).

Uber implementó este programa con el discurso de ofrecer recompensas a los conductores para que “puedan alcanzar sus metas”, sin embargo, recrudece aún más la disciplina laboral a la que están sujetos y hace discrecional el trato hacia ellos, pues mantiene como privilegios exclusivos la ayuda, la atención, y el acceso a la información y al trabajo mismo.

### **3.2.2. Las otras apps**

En los relatos situacionales, en las entrevistas y en la observación dentro de las comunidades virtuales de Facebook y WhatsApp pude observar que muchos conductores no se conciben solamente como conductores de Uber, sino de *apps* de transporte, pues en muchos casos también trabajan en otras aplicaciones o conviven e interactúan cotidianamente en estos espacios virtuales con conductores de otras plataformas e incluso con taxistas. Por tal razón, aunque efectivamente hay conductores que sólo trabajan en Uber, al hablar de “conductores de Uber” se debe, necesariamente, hacer referencia a las demás aplicaciones de transporte urbano. En todo caso, ellas también configuran la nueva movilidad de la ciudad neoliberal.

Dentro de este transporte “por aplicación” también se debe considerar el sistema de viajes “por fuera” de las plataformas que han desarrollado muchos conductores, pues ha sido posible, en gran medida, por el uso de otra aplicación: WhatsApp. Esta modalidad autónoma, que podría considerarse como parte de un “neoliberalismo desde abajo” (Gago, 2015), ha creado un amplio mercado negro de transporte que se originó a partir de la operación de las empresas transnacionales, pero que las trasciende, pues rivaliza con ellas. Asimismo, tampoco es un servicio de taxi tradicional, produciendo así una formación híbrida (García Canclini, 2016) propiciada y fomentada por un contexto local de precariedad laboral y alta inseguridad.

### 3.2.2.1. Easy Taxi y Cabify

Como señalé arriba, EasyTaxi comenzó a operar en Puebla en 2014 (Trujillo, 18 de febrero de 2014), siendo así la primera aplicación de transporte en la ciudad. No obstante, a diferencia de Uber, Cabify o Didi, EasyTaxi inició con taxis tradicionales, incluyendo más tarde taxis “ejecutivos”, lo cual les dio oportunidad a conductores de Uber y Cabify de trabajar también en ella. Lo que caracterizó a esta aplicación fue que siempre operó con pago en efectivo, por lo que mantuvo fama de ser la más peligrosa, pues el no tener un registro bancario ni oficial de los usuarios hacía imposible rastrearlos, así como también el manejo de dinero en efectivo los exponía a ser asaltados con mayor facilidad.

Por su parte, y ofreciendo un servicio muy similar al de Uber, la empresa española Cabify comenzó a operar en Puebla en febrero de 2016 (Redacción, 8 de febrero de 2016). Al tener pocas unidades, esta aplicación se distinguía por tener tiempos de espera prolongados al solicitar un servicio. Esta compañía tenía una fuerte campaña publicitaria en la radio local y contaba con el apoyo de la Universidad Iberoamericana, pues en su campus tenía su centro de atención y capacitación. No obstante, su desarrollo se vio fatalmente interrumpido por un feminicidio a finales de 2017. Buscando reestablecerse en el mercado, en 2019 compró a EasyTaxi (Municipios Puebla, 1 de julio de 2019), aunque no con buenos resultados.

A decir de Carlos, quien trabajó también en EasyTaxi antes y después de que fuera absorbida por Cabify, el resultado de esta fusión fue el siguiente:

Pero... ves que ya se fusionaron y ya... ya desapareció Easy. Que al fusionarse, desde mi punto de vista, le dio en la torre a la aplicación de Easy porque ya... ya no es igual. Subió su comisión, los viajes ya cambiaron, ya bajaron los viajes. Ya está muy mal, la verdad. A mí en lo personal ya no me gusta [...] El problema fue cuando se fusionaron. Cuando se fusionó Easy y Cabify, la aplicación tuvo muchísimos, muchísimos problemas, muchísimos. No la pudieron echar a andar. Entonces pues los clientes se molestaron. Y ya, muchos clientes ya no... sí usan Cabify, pero... te puedo decir que del cien por ciento que usaban antes normalmente Easy, ahorita lo están ocupando como un 30, 40 por ciento. [...] ellos comentaban que porque querían hacerlo más grande, ¿no? La realidad es que les funcionó al revés. Mucha gente ya estaba acostumbrada con la... se identificaban con EasyTaxi. Mucha gente se

identificó con EasyTaxi, y se quedó con EasyTaxi, cuando hubo la migración... ¿Qué hizo esto? Hizo más fuerte a otras aplicaciones, en el caso de Didi (Fragmento de entrevista).

Carlos narra que EasyTaxi mantuvo su clientela a pesar de que Uber y Cabify comenzaron a recibir pagos en efectivo, señalando que era una empresa sólida que funcionaba a pesar de la competencia. En este sentido, indica que los usuarios de “Easy” se mantuvieron fieles. Esto permite entrever que el consumo del servicio de transporte por aplicación se divide a través de líneas de clase, lo cual implica, a su vez, que existe una identificación con las diferentes marcas o empresas existentes.

Así, y más allá de los defectos operativos de la nueva aplicación fusionada, se podría decir hipotéticamente que los usuarios de EasyTaxi ya no se identificaron con la nueva marca, por lo que la dejaron de utilizar beneficiando así a Didi, que acababa de llegar al mercado poblano. Como se verá a continuación, la estrategia comercial de la empresa china pudo bien absorber a los antiguos usuarios de EasyTaxi, distanciándose también del servicio de Uber.

### **3.2.2.2. Didi**

Mientras que a finales de 2019 se tenían contabilizados cerca de 16,000 conductores en Uber, en Didi había registrados 2,615, en EasyTaxi 801 y en Cabify 530 (Martínez, 11 de octubre de 2019). Así, en menos de un año, Didi se posicionó como la segunda aplicación con mayor número de conductores en Puebla. Ofreciendo tarifas más bajas, promociones y descuentos en sus precios comenzó a ganar clientes, y cobrando menores comisiones y asegurando a los conductores una ganancia diaria mediante un sistema de bonos, logró que muchos decidieran trabajar en su plataforma, pues les permite trabajar menos que en Uber, pero ganar más. Asimismo, el trato que les brinda Didi a los conductores es considerado como más atento y humanizado que el de Uber. Así, mientras que la preferencia de Uber se vuelca enteramente hacia el usuario, cayendo muchas veces en un trato injusto hacia los conductores, la apuesta de Didi ha sido el trato preferencial hacia éstos.

Del funcionamiento de la plataforma de Didi quiero resaltar dos aspectos que influyen directamente en la experiencia del espacio tanto por parte de los

conductores como de los usuarios, y que la distancian de Uber. Por un lado, el sistema de bonos con el que trabaja les asegura a los conductores generar una determinada ganancia diaria a través de un determinado número de viajes en un determinado tiempo. Esto hace que los conductores prefieran hacer viajes cortos, aunque baratos, para acumular el número de viajes requerido en el tiempo establecido por la aplicación para poder obtener el bono, más que hacer viajes largos buscando una mayor ganancia en cada uno de ellos. Así, si tienen una tasa de aceptación alta (debe ser de 85% para poder participar en este sistema), prefieren rechazar los viajes largos porque no les representa una mayor ganancia. Esto, a diferencia de Uber, hace que su contacto con en el espacio metropolitano sea menos extensivo.

Por otra parte, el sistema de evaluación de los conductores es mucho menos estricto que el de Uber. Por ejemplo, si existe una queja por parte de algún usuario, el conductor no es penalizado automáticamente, como sucede comúnmente en Uber, sino que la empresa busca en primera instancia aclarar la situación con el conductor dándole un amplio margen de credibilidad y preferencia. Asimismo, la aplicación de Didi no permite a los usuarios dejar mensajes a los conductores después de un viaje, como sucede en Uber. Generalmente estos mensajes sirven para expresar gratitud o reconocimiento por el servicio recibido, sin embargo, también pueden servir para expresar descontento por alguna situación vivida durante el viaje, y esto puede ser visto por los siguientes usuarios, lo cual puede influir en su opinión y así afectar sus próximas calificaciones. Por tal razón, los conductores de Uber se esmeran más en satisfacer las demandas de los usuarios y en tener sus unidades limpias.

Para conocer el funcionamiento de Didi y poderlo contrastar con el de Uber, realicé una serie de viajes en esa plataforma. Lo primero que pude observar es que, efectivamente, sus tarifas son más bajas; no obstante, gracias a los descuentos que ha implementado Uber, en ocasiones sus precios son similares. Pude ver también que los tiempos de espera son mayores al pedir un viaje, pues el número de unidades es menor. Tal parece que cada vez hay más unidades, por lo que los tiempos de espera seguramente se irán acortando; sin embargo, en estos

momentos el servicio más rápido es el de Uber, pues un viaje tarda alrededor de tres minutos en llegar.

Por otro lado, la diferencia más marcada que encontré entre ambas aplicaciones tiene que ver con el trato y la apariencia de los conductores y el estado de los automóviles. En varios viajes el trato de los conductores fue más informal y despreocupado. En uno, el conductor me pidió chance de fumarse un tabaco; en otro, el conductor me dio una tarjeta de presentación ofreciéndome sus servicios como conductor particular (Figuras 27 y 28); en otro, el auto olía a tabaco y el conductor, que vestía con playera, me dijo que le indicara la ruta porque su teléfono había fallado y no sabía cómo llegar. En otros viajes, las unidades han estado sucias y oliendo también a tabaco, y los conductores visten también de manera informal.

Como nunca había visto este tipo de situaciones en Uber, se lo comenté a Emilio, quien también trabaja en Didi. Él comenta que también ha observado eso como usuario de Didi, y explica esto señalando que los conductores de Didi, como no reciben comentarios por parte de los usuarios, no se esfuerzan por tener limpias sus unidades:

Entonces... yo lo que puedo pensar es de que si no me dan un comentario... bueno, "ton's puedo hacer lo que quiera ¿sabes? Como un reconocimiento. Y entonces no me esfuerzo tanto y... También me ha pasado eso. He pedido Didis y sí huelen a cigarro o... están sucios o así. Sí, sí me ha pasado. Yo lo puedo... como conductor decir "bueno, es que si no me ponen comentarios p's pa' qué cuido la higiene o para qué cuido el olor o para qué cuido el carro" ¿sabes? (Fragmento de entrevista).

Por su parte, Carlos, quien trabajó en Uber y ahora en Didi, comenta una experiencia similar como usuario de Didi, sorprendiéndose de las calificaciones de los conductores pues él en Uber se había acostumbrado a mantener una calificación alta:

O sea, ahorita llevé el carro al taller, estuve dos días sin carro, y empecé a usar aplicaciones, y yo me espantaba de mis calificaciones, ¿no?, porque en ese tiempo tenía yo 4.88, y me espantaba yo de mi calificación, porque dije "no manches, no puedo estar abajo de 4.93, 4.94", ¿no?, porque no me siento a gusto, ¿no?, siento que algo hice mal. Y compañeros de Didi, que tenían 4.60, 4.20, digo "no manches, y me espanto de mi calificación", cuando muchos compañeros la verdad tienen calificaciones... de hecho todos los didis que tomé, fueron como ocho en esos dos días, o sea... por debajo de 4.80. Sí, calificación muy baja, muy, muy baja.

Y yo me preocupaba por la mía. Pero sí, yo veía los carros de los compañeros sucios, ¿no?, o sea, el asiento muy sucio. O sea, a mí mi carro, si me ensucian el asiento, yo lo lavo. O sea, yo limpio el asiento, para que no se ensucie. Que siempre he tratado de que esté limpio, porque creo que es lo que el usuario también se merece, ¿no?, por lo que está pagando (Fragmento de entrevista).



Figura 27. Frente de la tarjeta de presentación de un conductor de Didi en la que ofrece un “servicio ejecutivo” de transporte. Destaca la imagen de un carro de lujo, nuevo y limpio. Incluye su número celular y correo electrónico.

De esta forma, se puede ver una diferencia marcada entre ambas aplicaciones. Asimismo, también existe diferencia en cuanto a sus usuarios. A decir de Emilio, quien a pesar de señalar que los usuarios de Uber y Didi son los mismos, indica que ha podido distinguir como conductor esta diferencia:

‘Tonces los mismos usuarios de Uber son los mismos de Didi, para mí. Con la diferencia de que ahora Didi se enfoca más a... colonias más... ¿cómo decirlo?, más deterioradas, más peligrosas. Por ejemplo, Didi he notado que todos se van hacia el sur. El sur: Guadalupe Hidalgo... San Ramón... Toda esa parte del sur es más la afluencia de Didi. Allá. Es lo que yo he notado porque me han tocado muchos viajes hacia allá. Cuando en Uber era más céntrico y zonas más... eh... con mayor economía o mayor eh... ¿cómo decirlo?, con otro nivel socioeconómico, por así decirlo (Fragmento de entrevista).

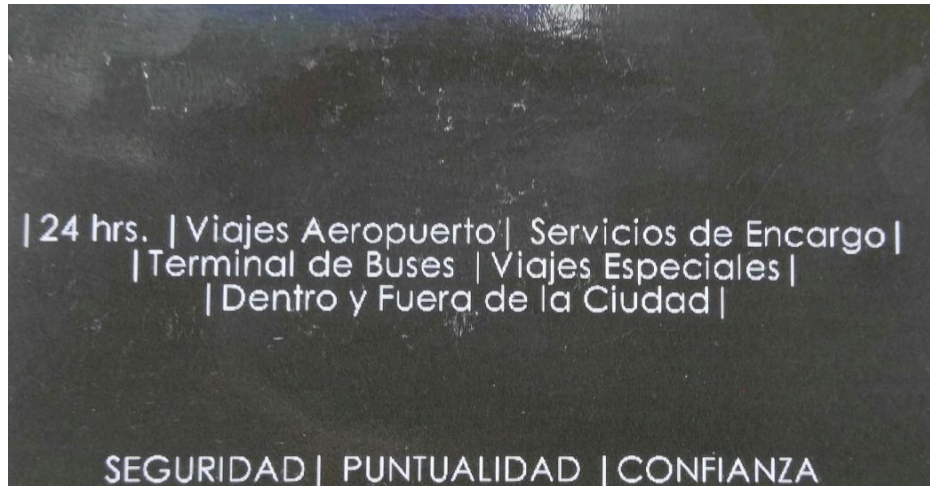


Figura 28. Reverso de la tarjeta de presentación en la que aparecen los diferentes servicios que ofrece, resaltando los principios de seguridad, puntualidad y confianza.

Esto permite suponer que, efectivamente, Didi pudo absorber a los usuarios de EasyTaxi al desaparecer esta aplicación, lo cual reafirma la idea de que el consumo diferencial de estos servicios de transporte por aplicación corre, efectivamente, a través de líneas de clase. Esto hace que la relación tanto de conductores como de usuarios con el espacio urbano sea también diferencial, configurando así, a su vez, imágenes urbanas particulares en cada uno de ellos.

Como he señalado ya, dentro de esta variedad de servicios de transporte por aplicación ha sido importante el factor de la inseguridad prevaleciente en el área metropolitana, pues ha provocado la preferencia de ciertas aplicaciones por encima de otras y el desarrollo de un mercado negro de transporte paralelo y en competencia con las empresas transnacionales.

### **3.2.2.3. El fantasma de la inseguridad y el mercado negro de transporte**

Dos años después de que Uber llegara a Puebla, durante la gobernatura de Antonio Gali, sucedieron una serie de eventos que afectaron considerablemente el



desarrollo de las aplicaciones de transporte en la entidad y la confianza que sus habitantes habían puesto en ellas.

El 8 de septiembre de 2017, Mara Fernanda Castilla, de 19 años y estudiante de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP), fue violada y asesinada presuntamente por un conductor de Cabify después de haber realizado un viaje en dicha aplicación (Martínez, 26 de diciembre de 2017). Al final del mismo mes fue asesinada durante un asalto Mariana Fuentes, de 20 años y estudiante de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). En dicho asesinato estuvo implicado un conductor de Uber y el automóvil en el que viajaban los asaltantes estaba registrado en esa plataforma (Gutiérrez, 12 de septiembre de 2019).

Después de estos asesinatos el gobierno del estado prohibió temporalmente a las plataformas el cobro en efectivo y les exigió la adopción de nuevas medidas de seguridad como la verificación de las cuentas al momento de iniciar los viajes, escaneos biométricos de los conductores para corroborar su identidad, la instalación de botones de emergencia en las aplicaciones, la posibilidad de que los viajes fueran monitoreados en tiempo real, la actualización mensual del padrón de conductores y la presentación de constancias de antecedentes no penales por parte de estos dos veces al año. Sin embargo, la confianza de los usuarios en las aplicaciones de transporte se había visto vulnerada. La promesa de que la tecnología podría garantizar un servicio de transporte seguro se había quebrantado y el fantasma de la inseguridad se hizo presente en la que parecía la forma de evadirlo.

A partir de entonces empezó a crecer un sistema de servicio alternativo a las aplicaciones. Muchos usuarios comenzaron a solicitar viajes por fuera de la plataforma a los conductores que les inspiraban confianza, estableciendo con ellos una relación clientelar directa. Muchos conductores también comenzaron a ofrecer este tipo de servicio a los usuarios, tanto de forma física (Figuras 27 y 28) como virtual (Figura 29). De esta forma apareció un nuevo sistema de transporte que ya no era ni taxi tradicional ni tampoco transporte por aplicación.



Figura 29. Cartel digital publicado en Facebook en el que se ofrece el servicio de “Uber femenino” en un contexto de violencia de género y un alto número de feminicidios.

Este nuevo sistema se vio fortalecido por la creciente inseguridad que comenzaron a vivir también los conductores, quienes empezaron a ser asaltados con mayor frecuencia. Ante esta situación muchos conductores se organizaron mediante grupos de WhatsApp para solicitar apoyo ante algún evento de peligro. Estos grupos no son exclusivos de conductores de Uber, pues en ellos participan conductores de diferentes aplicaciones e incluso taxistas. Así, a través de esta aplicación pueden solicitar ser monitoreados en tiempo real o mediante llamadas telefónicas en caso de subir algún usuario que consideren sospechoso o ante un evento 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. De la misma forma, estos grupos también sirven para solicitar información sobre tarifas o que otro compañero cubra algún servicio que ellos no puedan realizar.

De acuerdo con cifras emitidas en 2019 por el Sistema Nacional de Seguridad Pública, el estado de Puebla ocupa el tercer lugar nacional con la mayor cantidad de asaltos, en su mayoría violentos, en contra de pasajeros 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; de los nueve municipios que presentaron estas denuncias, la capital poblana concentra 66 casos, convirtiendo a la ciudad de Puebla en el tercer municipio a nivel nacional con la mayor incidencia de este tipo de delitos (Cózatl, 12 de julio de 2019). Así, en una ciudad en la que el 90% de su población se siente insegura (Ávila, 16 de enero de 2020), muchos conductores se cubren las espaldas entre ellos de forma independiente ante la ausencia de canales de comunicación a través de las aplicaciones de transporte, y de la misma forma, han desarrollado un sistema de transporte paralelo a éstas.

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. Emilio narra de esta forma la dinámica en dichos grupos y la complejidad que pueden alcanzar para organizar este sistema autogestionado:

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 ¿no? Como un tipo de jerarquía. Y el grupo en sí era para... uno era para echar desmadre, para hablar en general de cualquier situación, hacer preguntas referente a la aplicación, referente al estado del trabajo, o sea cómo se movía el trabajo, y los otros grupos eran específicos para apoyo y rescate, y había otro grupo que era el de viajes por fuera, ¿no? donde mandaban todas las alertas de quién necesitaba un carro o una unidad cerca de cierto punto. [...] Teníamos una... un grupo... De ese mismo se desprendía otro subgrupo donde había equipo de ayuda y rescate. Cualquier tipo de situación ya sea, eh... se me pinchó una llanta, he chocado, se me acabó la gasolina, cualquier tipo de ayuda ellos te auxiliaban para poder estar en comunicación mediante ese grupo y llegaban al lugar donde te encontrabas para auxiliarte. [...] Del mismo, se desprendía, solamente que... el objetivo del grupo era distinto. En uno solamente eran puras alertas: sabes qué, me siento intimidado, veme siguiendo, mandaba yo mi tiempo y mi ubicación real para que me vayan monitoreando dentro del viaje, a pesar de lo de Uber, dentro de la plataforma, y este... 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 (Fragmento de entrevista).

A diferencia de los grupos de Facebook, en los cuales puede haber miles de miembros, no solo conductores sino también usuarios y socios, donde usualmente se comparten noticias, memes, quejas, información general, o se solicita u ofrece empleo, los grupos de WhatsApp sirven para desarrollar esta dinámica de trabajo, protección y solidaridad en una escala de cercanía entre ellos, pues en su mayoría se conocen físicamente. En estas comunidades virtuales se busca crear una identidad grupal a través de algún nombre representativo: “Celtas”, “Grupo de élite”, etc. Con ello se puede apreciar que, ante la atomización de la fuerza de trabajo por parte de las aplicaciones de transporte, muchos conductores crean estrategias para mantenerse en comunicación, compartir información y trabajar en forma colectiva. Así, hacen frente a la otra cara de la moneda de la ciudad neoliberal: la inseguridad y la precarización del trabajo.

De esta forma, en el siguiente capítulo analizaré la dualización estructural y la polarización socioespacial del área metropolitana de Puebla causadas por la construcción de la “Marca Puebla” y la consolidación de la zona de Angelópolis como nueva centralidad urbana. A través de los mapas mentales dibujados por algunos conductores, las dos caras de la ciudad neoliberal serán analizadas a la luz de la experiencia de los sujetos de estudio. Con esto, busco resaltar también la viabilidad metodológica de esta técnica de investigación para conocer las imágenes generalizadas del espacio metropolitano, es decir, las imágenes en singular.

### **3.3. A manera de conclusión**

En este capítulo se puede observar que la expansión de Uber va de la mano con la expansión global de la lógica espacial capitalista. En este sentido, corresponde a lo que Castells (1989, 2011) define como espacio de los flujos, es decir, una movilidad derivada de la revolución tecnológica que acompaña y favorece el flujo global de capitales, imágenes, información, modas culturales y élites cosmopolitas.

Bajo la retórica de la “economía colaborativa” Uber enmascaró los intereses de un capitalismo salvaje con un *modus operandi* agresivo, disruptivo, machista y camaleónico, característico de las empresas tecnológicas de Silicon Valley

(Rosenblat, 2018). De esta forma, se definió como una compañía de *software* y no de transporte, y clasificó a los conductores no como trabajadores, sino como “contratistas independientes”. Con ello, y en contubernio con los gobiernos locales, ha quedado exenta de las regulaciones y obligaciones legales propias de una empresa de transporte, pudiendo así, por un lado, desplazar al tradicional servicio de taxi y, por otro, consolidarse a través de una fuerza de trabajo que no cuenta con ninguna protección laboral. Este excepcionalismo tecnológico ha favorecido, además, la expansión de la cibercultura al hacer que los desplazamientos urbanos sean mediados por el uso de internet, teléfonos “inteligentes”, aplicaciones digitales y navegadores satelitales.

Asimismo, la administración algorítmica del trabajo introducida por Uber disciplina a los conductores y favorece su explotación, distanciándose así de su retórica de reclutamiento que los definía como “emprendedores” que podían ser “sus propios jefes”. A pesar de que plataformas como Didi brinden un trato más humano a sus conductores y mayores ganancias, siguen siendo sistemas de trabajo disciplinado y precario con jornadas de trabajo extenuantes.

Así, esta nueva movilidad se inscribe en el marco del modelo de ciudad dual descrito por Castells, en la que la gentrificación de espacios y actividades, el declive de la clase media y la polarización socioeconómica, y la creación de nuevas centralidades son elementos principales.

El “sistemático aburguesamiento” (Castells, 1989) del servicio de taxi se ha podido observar en todo el mundo con el desplazamiento de los taxistas tradicionales por parte de Uber y las demás aplicaciones de transporte. En este sentido, Rosenblat (2018) señala en Estados Unidos y Canadá el mismo proceso que existe en México de reemplazo de ese sector popular por una población principalmente de clase media con una imagen elitizada e higienizada. Ante la desprotección por parte del Estado y la preferencia de los usuarios por las aplicaciones de transporte, la gentrificación de esta actividad ha supuesto el desechamiento de los taxistas tradicionales. En el caso de Puebla, este proceso se vio detonado y acelerado por el alto índice de inseguridad en la zona metropolitana

y la presión de Uber por mantener el cobro en efectivo. Con esto, el servicio de taxi se ha destinado para la población excluida de la cultura digital.

Por otro lado, esta nueva movilidad se ha consolidado gracias a la reducción de la clase media. Ante la polarización del mercado laboral y la distribución desigual de los ingresos, muchas personas, en el mejor de los casos, han tenido que recurrir al trabajo en plataformas para obtener ganancias extra o, como sucede comúnmente, han tenido que emplearse de tiempo completo en ellas. A diferencia de los taxistas tradicionales, los conductores de clase media están familiarizados con la cibercultura, por lo que el uso de dispositivos tecnológicos y aplicaciones digitales no es un impedimento para que puedan desempeñar el trabajo.

No obstante, como señala Rosenblat (2018), existe una amplia variedad de conductores, y la diferencia entre aquellos que trabajan de tiempo parcial y los de tiempo completo es considerable. Esto representa una relación diferencial con el espacio y, por tanto, una formación también diferencial de imágenes urbanas. Como una constatación de esto, se pudo observar la frontera sociológica que los separa a través de su interacción en un grupo de Facebook para socios, conductores y usuarios. Al poseer diferentes ubicaciones sociales, la precariedad laboral también es significada diferencialmente, lo que produce una relación tensionada entre ellos y no la conformación de un frente común ante la empresa para la que trabajan. Esto, además, permitió observar al espacio virtual como un campo de fuerzas.

Asimismo, ante la falta de protección por parte de las plataformas, la imposibilidad de comunicarse a través de ellas y el alto grado de inseguridad en Puebla, los conductores han creado grupos virtuales de WhatsApp para mantenerse en contacto en caso de peligro, apoyarse mutuamente y compartir información relevante. Esto, junto a la necesidad de generar mayores ganancias y a la demanda de los usuarios para establecer relaciones clientelares directas con ellos por la misma inseguridad, ha permitido el desarrollo de un sistema propio de transporte “por fuera” de las plataformas, creando así un mercado negro que compite con ellas. En este sistema el uso de WhatsApp ha sido indispensable y los grupos virtuales han alcanzado un alto grado de sofisticación. Así, la nueva movilidad en la ciudad neoliberal no se restringe a la dinámica de las empresas transnacionales, sino que

implica también expresiones de organización, solidaridad y creatividad por parte de los conductores, quienes utilizando dispositivos tecnológicos han elaborado lo que Verónica Gago (2015) llama “neoliberalismo desde abajo”, y lo cual puede ser entendido también como una formación cultural híbrida (García Canclini, 2016).

Finalmente, la nueva movilidad está relacionada con la consolidación de Angelópolis como una nueva centralidad urbana y como un “espacio selecto” que alberga el estilo de vida y los servicios del nivel superior de la sociedad, principalmente blanco y de control masculino (Castells, 1989). En este sentido, la intersección de la “Marca Puebla” con la expansión de Uber significó para esta ciudad la adquisición de un símbolo exclusivo más, el de la “Nueva Economía” (Rosenblat, 2018), dentro de una imagen de identidad “innovadora”, “creativa” e “inteligente” que le sirvió para posicionarse en el mercado global de ciudades y poder así atraer turismo y capitales extranjeros. De esta forma, inversionistas y turistas nacionales y extranjeros podían llegar a Puebla sin temor a enfrentarse con un mal servicio de taxi, pudiendo recorrer la ciudad a través del mismo sistema de transporte higienizado y basado en la cibercultura que utilizaban en sus ciudades.

Así, esta nueva movilidad favoreció el flujo global de capitales y de élites cosmopolitas y representó a nivel local una nueva relación con el espacio urbano para miles de conductores. En este contexto, Uber se ha mantenido como una aplicación orientada principalmente hacia los sectores elitizados locales y foráneos, mientras que Didi, Cabify y el sistema autónomo de transporte se han enfocado al traslado de las clases medias y bajas. Esto representa una formación diferencial de imágenes urbanas para los conductores, así como también que la nueva movilidad de la ciudad neoliberal es un reflejo de su dualización estructural.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. “O MUY POBRES O MUY RICOS”: LA NUEVA FRONTERA URBANA**

Como ya fue señalado, la movilidad característica de Uber ha generado una relación particular de los conductores con el espacio urbano. A esto se suma que muchos de ellos habían mantenido un contacto limitado con el área metropolitana de Puebla antes de entrar a trabajar en este medio de transporte. La conjunción de estos factores ha creado perspectivas de la ciudad en las que ésta se revela ante ellos en cada viaje bajo múltiples formas de otredad muchas veces insospechadas con las cuales dialogan y se confrontan reformulando constantemente los significados y concepciones del lugar en el que viven y del cual forman parte.

Ante estas miradas, a las que este tipo de movilidad da extensión y profundidad, surge una forma dual que expresa una marcada polarización socioeconómica objetivada en el espacio urbano. De esta forma, la “zonificación nacida del mercado” (Harvey, 2004) producida por la consolidación de la nueva centralidad dibuja una frontera entre dos sectores ampliamente contrastantes. Por un lado, se encuentra el sector en el que habitan las clases altas, destinado al consumo y al turismo, caracterizado por la espectacularización del paisaje, por una fuerte oferta educativa a nivel superior de alcance internacional y por conjuntos habitacionales lujosos y exclusivos. Por el otro, el sector que alberga a las clases medias en reducción y populares, es decir, la población que conforma la fuerza de trabajo del espacio elitizado, que abarca la mayor parte de la ciudad de Puebla y el área conurbada.

Cabe resaltar que ésta no es una división con límites claros, pues en concordancia con lo señalado por Castells (1989), la dualidad estructural “es una realidad variopinta” constituida por un mosaico de universos sociales diferenciados. Es decir que el territorio urbano-regional es discontinuo (Borja, 2005) y que su estructura se asemeja a un archipiélago (Janoschka, 2002) o a una combinación de formaciones compactas y difusas (ciudad “com-fusa”) (Abramo, 2012). No obstante, la evidencia etnográfica muestra que, ciertamente, existe un dualismo estructural



que se manifiesta a través de una dialéctica bipolar (Castells, 1989). Esto se puede observar en el relato de Emilio, quien afirmó que conducir en Uber le cambió su forma de ver la ciudad:

Cambió en una perspectiva de los lugares más inseguros y los lugares que tenían más eh... una situación económica distinta. Por ejemplo, Angelópolis era una *ciudad* o era una zona de mucha... de una situación económica bastante elevada ¿no?, y había otras colonias donde estaba totalmente abandonada y había muchas deficiencias en la calle, inclusive en el ambiente, y las zonas no eran nada seguras, y se veía mucho la situación económica ahí, era muy notable [...] Antes pensaba, eh... que la ciudad no era tan insegura, ¿no?, por las colonias en las cuales visitaba. Y cuando estaba dentro de Uber pensaba de la ciudad que era eh... las zonas en específico, ¿no?, de mayor auge, de mayor pedidos en Uber, era una zona... mmm... no sé cómo decirlo... como... de mayor relevancia el zócalo, Angelópolis o zonas en específico que eran muy notorias dentro de la ciudad, o sea que eran muy llamativas dentro de la ciudad. ¿Sí me doy a entender? (Fragmento de entrevista)

Este fragmento resulta revelador en varios aspectos. En primera instancia, Emilio señaló el contraste entre los “lugares más inseguros” y los que tienen “una situación económica distinta”. Dentro de éstos, “Angelópolis” aparece en primer lugar como una zona de condición económica “bastante elevada”. Es importante resaltar que Emilio no hizo una separación entre el centro comercial Angelópolis y Lomas de Angelópolis, que son los dos extremos geográficos de esta zona, sino que encierra toda una zona extensa dentro la palabra “Angelópolis”.

La enunciación de Emilio no es excepcional. Es común que los conductores señalen que “Angelópolis” es toda esa zona. Por ejemplo, al ponerme de acuerdo con Norma para realizar su entrevista, ella comentó que además de trabajar en Uber también trabajaba en “Angelópolis” y que ahí podía recibirme. Pensando que se refería al centro comercial del mismo nombre, le señalé que estaba bien para mí pues quedaba cerca de mi casa. Sin embargo, al enviarme la ubicación de su oficina me di cuenta de que se refería a Lomas de Angelópolis y que el desplazamiento para llegar ahí sería mucho más largo. De esa forma pude observar que el nombre “Angelópolis” abarca al amplio sector estructurado por el bulevar Atlixcáyotl.

De esta manera, “Angelópolis” puede ser considerado como un “barrio lineal” (Lynch, 2008). Para Kevin Lynch, los barrios se distinguen de otros por un conjunto de particularidades denominado “unidad temática” (Lynch, 2008). Ésta se conforma

por las características físicas de las calles; el patrón arquitectónico de los edificios; los materiales, los colores y la calidad de fachadas y guarniciones; el sonido ambiental; e incluso el tipo de peatones o la clase social a la que pertenecen. La claridad de estas “claves” o signos distintivos hacen que determinado barrio o sector contraste con el resto de la ciudad y se pueda reconocer inmediatamente a través de una “imagen vigorosa”. De la misma forma, una unidad temática débil propicia confusión y la existencia de límites suaves o inciertos.

Dentro de estas características, Lynch destaca la importancia de los nombres de los barrios, pues aunque la unidad temática sea débil o confusa, éstos contribuyen a darles identidad. Asimismo, señala que las connotaciones sociales “son muy significativas para la estructuración de regiones” (Lynch, 2008:87), por lo que la identificación de barrios revela “matices de clase” y la existencia de diferentes sectores socioeconómicos o étnicos. En este sentido, resalta “la exagerada atención que se otorga a los barrios de las clases superiores y la magnificación consiguiente de la importancia de los elementos en esos sectores” (Lynch, 2008:87).<sup>104</sup>

Desde esta perspectiva se puede decir que “Angelópolis” es un barrio con una imagen vigorosa que se distingue del resto del espacio metropolitano mediante una clara unidad temática elitizada, en la que resaltan los centros comerciales, las tiendas de lujo, los conjuntos habitacionales exclusivos, las torres altas, las universidades y los automóviles más caros, y la cual, a partir de la administración de Rafael Moreno Valle, cobró una apariencia espectacularizada.

El contraste entre la zona de Angelópolis y el espacio circundante es señalado comúnmente por los conductores al ser cuestionados sobre los aspectos de la ciudad que más les han llamado la atención al trabajar en Uber.

Emilio lo describió de la siguiente forma durante la entrevista: “Por ejemplo... vete a la zona del sur. Angelópolis creo que lo divide un río o algo así. Y el sur y Angelópolis es... por unos cuántos kilómetros cambia totalmente la vivencia de las personas”. Por su parte, Jaime lo narró así en un relato situacional: “¡Vaya!, ahora sí que, vaya, o sea, está La Vista, hay como una barranca y luego luego está la otra

---

<sup>104</sup> Nótese la similitud con la estructuración de “los espacios que importan” a través de los lugares “sobrantes” o “vacíos” que señala Bauman (2019), y con el contraste entre centros de referencia y márgenes o periferias que apunta Augé (2007) (ver capítulo 1).

parte atrás, de hecho se ve, anda uno allá por la 11, por San Bartolo, San Ramón, y se ven enfrente los edificios, el JV,<sup>105</sup> todos esos, y cómo puede ser posible que es como una barranca nada más que los divide”. En otro relato situacional, Onésimo lo planteó de la siguiente manera: “junto a Angelópolis está San Bernabé Temoxtitla,<sup>106</sup> o Santa Clara Ocoyucan, que son cinturones de pobreza muy fuertes, y que cuando tu llegas y ves que aquí está una barda y de este lado están las residencias y de este lado ves las vacas pastando y casitas de adobe y dices ¿quiubo?”.

Así, la zona de Angelópolis constituye un referente regional de clase alta que se distingue no sólo de los espacios circundantes, sino de la mayor parte del área metropolitana. En el discurso de Emilio, Angelópolis es un espacio “muy notorio” y “muy llamativo”, que concentra junto con el zócalo el mayor número de pedidos de Uber, y que contrasta con las colonias “abandonadas”, inseguras y con calles “deficientes”, donde la pobreza también es “muy notable” y se refleja en el ambiente. Al preguntarle en qué parte de la ciudad prefería trabajar contestó lo siguiente:

[...] a mí me gusta llevar más a las personas de zonas más eh... con sociedad económica más alta por el tipo de calles, sobre todo. Porque las colonias así más deterioradas sí están muy, muy, muy dañadas ¿sabes? Hay más topes, hay más baches, hay... el ambiente se siente distinto... a una zona que tenga más inversión de infraestructura en calles y edificios (Fragmento de entrevista).

Como se puede observar, “el ambiente” vuelve a mostrarse como un elemento importante en la descripción. Al indagar sobre su significado, Emilio describió el ambiente de las colonias abandonadas como “tenso, inseguro, oscuro porque no hay luz, no hay... iluminaria necesaria, y... sólido, ajá, como solitario”. Mientras tanto, el ambiente del nivel socioeconómico alto “es más tranquilo, hay más luminaria, hay más eh... seguridad, porque he visto más seguridad dentro de los mismos, hay más este... mejor movimiento ¿sabes?, de poder trasladarte de las calles a calles, y hay más eh... lo sentiría más seguro también”.

---

<sup>105</sup> La “Torre Ejecutiva JV III” es un edificio de 122.5 metros de altura ubicado en el bulevar Atlixcáyotl. Fue considerado al momento de su construcción como el más alto de Puebla.

<sup>106</sup> San Bernabé Temoxtitla es una junta auxiliar perteneciente al municipio de Santa Clara Ocoyucan.

Esta polarización del espacio metropolitano teniendo a la zona de Angelópolis como punto de referencia también puede observarse en el relato de José Luis, quien también aseguró que el trabajar en Uber le había cambiado la perspectiva de la ciudad:

Hay lugares que en la vida... o sea... yo decía antes, “no p’s sí conozco Puebla”, me decían “¿conoces Puebla?”, “sí, p’s he vivido toda mi vida acá”. No... me han llevado a lugares que no manches, ahí atrás del... mercado... no, de la central de abastos, hay una colonia que se llama Barranca Honda, ¡puta, está refeísimo! Ahí sí cuando entro, bueno, yo prefiero no entrar ahí. [...] Sí, si ves acá p’s está bien bonito, ¿no?, o sea, de que Puebla está bonito y todo,<sup>107</sup> pero te vas a meter a esas colonias... [...] p’s son como los matices, ¿no?, de Puebla, son contrastes de que todo muy chingón, muy moderno, y vas para allá a las colonias esas... (Relato situacional).

Se puede observar que la zona de Angelópolis representa un punto de referencia en esta polarización socioespacial. En el primer fragmento, Emilio se refirió a ella como una “ciudad”. A pesar de que en primera instancia parece un error, pues corrigió señalando que era una zona, considero que no fue algo fortuito. Su intensa actividad económica y su importancia simbólica han hecho que esta zona se haya consolidado como un polo de atracción regional de grandes dimensiones. Una multitud de personas de toda el área metropolitana acude a ella como fuerza de trabajo, pero también para consumir el estilo de vida que promueve.

Por tal razón, considero que este sector se ha consolidado como una nueva centralidad metropolitana que no sólo rivaliza con la ciudad antigua, sino que la desplaza y subordina, al igual que al espacio inmediato que la rodea. El nombre mismo de este sector busca adueñarse de la identidad de la ciudad. En este punto resulta reveladora una anécdota contada por Carlos durante su entrevista. Este conductor me comentó que en la plataforma de Didi le ha sucedido en varias ocasiones que algunos turistas ingresan la palabra “Angelópolis” como destino, pues su intención es ir al centro comercial, y la aplicación los conduce erróneamente al zócalo de Puebla. Esta confusión entre nombres y destinos parece reflejar la dualidad estructural de Puebla, en la que la centralidad histórica ha sido desplazada por una nueva originada y consolidada por la fuerza del mercado.

---

<sup>107</sup> Íbamos sobre bulevar Atlixcáyotl, a la altura de La Vista.

El hecho de que Emilio haya mencionado que los dos lugares con mayor número de pedidos de Uber son el zócalo de Puebla y Angelópolis muestra precisamente los dos polos de esta dualidad.

En cuanto al centro histórico de Puebla, se puede advertir que articula una gran parte del área metropolitana de forma relativamente independiente al movimiento de la zona de Angelópolis y su área de influencia, constituyéndose en una de las fronteras que dividen al sector elitizado de los espacios de clase baja. En este sentido, Javier señaló lo siguiente:

Por ejemplo, ayer casi estuve mucho por acá por Angelópolis. De Angelópolis, es que dependiendo la gente, todo ese lado se va mucho a Cholula, todo eso, no pasan del centro para allá. Ya que te llegue a tocar uno hacia el centro y haz de cuenta que ya del centro ya te lleva hasta probablemente del otro lado, la CAPU, todos estos lados. Sí, pero... toda la gente de acá de La Noria, Lomas, se mueve mucho a Cholula, toda esa zona, no pasa del centro para allá. Solamente alguna persona que vaya a al zócalo es cuando medio te acercan al centro, pero... no, si no, nomás andas ahí. Ya del centro pu's te puede salir para cualquier lado. Cambias de rumbo. Luego andas mucho por allá por la central de abastos, todo eso. (Relato situacional)

En este relato se puede observar que la ciudad de Puebla está dividida en dos partes, cada una de ellas con una actividad relativamente independiente. Una que abarca la zona de Angelópolis, Cholula (que en realidad son dos municipios contiguos, San Pedro y San Andrés) y La Noria (que es la parte colindante de la ciudad vieja con la zona de Angelópolis), y la otra que comienza en el centro, lugar que puede conducir hacia el norte (la CAPU o la central de abastos) o hacia “cualquier lado”.

Es importante resaltar que Javier afirmó que las personas de la zona de Angelópolis se acercan poco al centro y “no pasan del centro para allá”, mientras que no hace la misma aseveración en cuanto al sentido inverso. Señala que puedes “andar mucho por allá” (refiriéndose concretamente a la zona de la central de abastos), lo cual implica una dinámica o movimiento propios, pero no indica que la gente de ese otro lado no pase del centro o se acerque poco a él. Esto me parece relevante porque, en primer lugar, muestra al centro histórico de Puebla como un nodo articulador de un amplio sector metropolitano, y en segundo lugar porque el centro aparece como un borde o frontera para la gente de la zona de Angelópolis,

pero no para la gente de ese otro “rumbo”. Como he mencionado ya, mucha gente de ese otro lado trabaja en el centro y también acude a la zona de Angelópolis o a Cholula a trabajar o consumir, sin embargo, no sucede lo mismo en sentido inverso. Con esto se puede observar que ese otro lado no es un polo de atracción, lo cual muestra su papel subordinado.

Esta polarización socioespacial fue señalada de forma contundente por Jaime, quien así relató los contrastes que ha podido observar durante sus viajes en Uber: “Alguna vez una persona me dijo, dice “la verdad es que la ciudad de Puebla”, dice, “es muy... o son muy pobres o muy ricos”, y sí, caray, o sea, caray, caray, o sea, es cierto, ¿no? O sea de plano hay mucha feria o de plano muy abajo y... tratando muchas veces, ¿no?, como de equiparar al punto medio, ¿no?, pero, caray, yo no sé, no puedo distinguir, ¿no?, o sea cual sea el punto medio realmente”.

Esta dualidad estructural también se puede apreciar en los mapas dibujados por algunos conductores. En este sentido, busco hacer una lectura crítica de los mapas mentales como herramientas para el estudio de imágenes urbanas, por lo que no pretendo hacer un análisis funcionalista de éstos a la manera de Lynch (2008), ni tampoco entenderlos únicamente como una apropiación del espacio urbano a través del recuerdo ni para teorizar recorridos o desplazamientos imaginarios, como lo han hecho Licona (2000, 2001, 2003) y Vergara (2003). Mi intención es analizarlos a la luz de las ideas que Lynch (1992) propuso para identificar diferentes territorios a través del acceso diferencial a ellos. Desde esta perspectiva, entiendo a los mapas mentales no como la representación de un desplazamiento, sino como condensación de itinerarios, es decir como trayectoria o biografía (Vergara, 2003) que refleja patrones de movilidad acumulados en el tiempo, los cuales, a su vez, muestran preferencias y un acceso diferencial a distintos territorios urbanos.

#### **4.1. La ciudad dual vista desde los mapas mentales**

En los mapas mentales dibujados por cinco conductores se puede apreciar una diferencia muy acentuada entre dos espacios extensos que pueden ser

considerados como territorios urbanos de acuerdo con el criterio de accesibilidad diferencial señalado por Lynch (1992). Esta diferencia corrobora la dualidad estructural referida por otros conductores a través de los relatos situacionales.

En los dibujos de Norma (Figura 30) y Joaquín (Figura 31) el centro histórico y la ciudad de Puebla aparecen de forma periférica, mientras que las zonas de Angelópolis y Cholula ocupan la mayor parte del dibujo. En el de Margarita (Figura 32), aunque el centro histórico de Puebla ocupa un lugar central, aparece como la frontera entre las zonas peligrosas que ocupan la mayor parte del mapa y las mejores zonas para trabajar, que son la zonas de Angelópolis y Cholula. Por su parte, el de Emilio (Figura 33) muestra con detalle el área que los anteriores ocultan, quedando la zona de Angelópolis en un lugar periférico y la zona de Cholula sin aparecer. Finalmente, el de Carlos (Figura 34) muestra de forma más completa el sistema vial de la zona metropolitana o “el esqueleto de la imagen de la ciudad” (Lynch, 2008:118) y, a pesar de que forma una imagen integrada, esconde preferencias que fueron reveladas durante la entrevista y que apuntan hacia la conformación dual de la ciudad de Puebla.

A continuación presento cada uno de ellos conjuntando el análisis iconográfico con el de los elementos narrativos que acompañaron los trazos y los fragmentos de las entrevistas que les dan profundidad y permiten vincular la composición de cada imagen con la ubicación social de cada uno de estos sujetos.

#### **4.1.1. Norma**

Norma tiene 53 años, es originaria de la ciudad de México y es madre soltera; lleva viviendo cuatro años en Puebla, tiene carrera trunca en administración de empresas, no tiene dependientes económicos, pero vive con su hijo cerca de la prolongación de la avenida 14 sur a la altura del periférico, cerca del conjunto habitacional de Los Héroes. Trabajó en Uber y ahora trabaja solamente en Didi. Además de conducir en esta aplicación administra un *cluster*<sup>108</sup> en Lomas de

---

<sup>108</sup> Un *cluster* es un conjunto habitacional cerrado y con vigilancia propia. A mediados de 2019 Lomas de Angelópolis contenía 48 *clusters* (Marcial, 1 de julio de 2019).

Angelópolis. El carro con el que trabaja es rentado, y lo rentó porque uno de los requisitos para entrar a trabajar en Lomas de Angelópolis era tener automóvil. Ahí trabaja de ocho de la mañana a cinco de la tarde, y de las cinco a las diez o doce de la noche conduce en Didi “para sacar la cuenta” y la gasolina. La renta del carro es de 2,000 pesos semanales.

Lleva aproximadamente dos años y medio trabajando en aplicaciones, sin embargo, no han sido consecutivos: “Salgo y entro, como quien dice, porque pos lo alterno precisamente con otras actividades, más administrativas ¿no?”. Hubo un periodo en el que trabajó de tiempo completo en Uber; trabajaba de doce a catorce horas diarias y llegó a trabajar hasta 16 horas en un solo día.

Llegó de la ciudad de México para la apertura de una sucursal de una agencia de modelos en la que trabajaba como *booker*.<sup>109</sup> Estando en Puebla la empresa incumplió con el aumento de sueldo prometido y le propuso regresar a la ciudad de México, sin embargo, por cuestiones personales Norma decidió quedarse en Puebla. Al salir de la agencia de modelos consiguió un empleo de *telemarketing* en el que no le pagaban. Probó en varios trabajos, pero “El sueldo [estaba] muy matado y [eran] horarios muy cabrones”, por lo que decidió entrar a Uber. Ahí también tendría que trabajar en horarios extensos, pero podía ganar más, además de que disfruta mucho manejar.

A inicios del año pasado tuvo que meterse también a Cabify e EasyTaxi (se dio de alta también en Didi, aunque todavía no había comenzado a operar en Puebla) para poder cubrir la cuenta del auto, pues el trabajo en las plataformas baja durante la cuenta de enero. Así, después de que Uber la dio de baja como conductora por un problema que tuvo como usuaria (no existe una frontera clara entre ser usuario y conductor) sin aclararle las razones, y después de la fusión poco exitosa de Cabify con EasyTaxi, se quedó trabajando únicamente en Didi, plataforma en la que espera seguir conduciendo en hasta poder comprarse su propio auto.

---

<sup>109</sup> “Un *booker* es la persona que supervisa todo lo relativo a la carrera de un modelo. Es el responsable de armar la agenda de trabajo de los modelos”. Definición obtenida en: <https://www.sermodelo.es/2014/02/que-es-un-booker.html>



Igual que a los demás conductores entrevistados, le solicité a Norma que me dibujara un mapa de la ciudad de Puebla simulando que yo era un conductor que acababa de entrar a Uber sin conocer la ciudad, por lo que a través del dibujo me ayudaría a orientarme en ella, explicándome dónde están las calles y lugares principales, cuáles son las zonas y horarios en los que hay más trabajo, y cuáles son las zonas peligrosas en las que debía tener precaución.

Norma comenzó por Cholula, escribió el nombre y dibujó “la pirámide” como un mojón que le da identidad al lugar. Posteriormente dibujó “la 14”, que es la calle de “antros” (bares y discotecas) en la zona de Cholula. De ahí dibujó el bulevar Forjadores, la calzada Zavaleta y el bulevar del Niño Poblano. Terminando esta senda escribió la palabra “Angelópolis” seguida por la palabra “rueda”, con lo que se puede ver que la rueda de la fortuna es un signo que identifica a la zona de Angelópolis. De ahí siguieron los bulevares Atlixcáyotl y Atlixco, señalando que éste “te saca a la CAPU” y escribiendo las iniciales de la central camionera.

Posteriormente dibujó la avenida Juárez y la recta a Cholula, señalando que eran calles por las que le gusta andar. En contraste, indicó que no le gusta ir a la zona de la CAPU: “es una zona que a mí no me gusta trabajar. Porque de aquí por lo regular te sacan para arriba, para Amalucan, para... todo el norte, y a mí no me gusta trabajar por allá. Entonces la CAPU al menos que me lleven, pero no es una zona a donde yo me iría y me estaciono para agarrar pasaje”. Ampliando el contraste, dijo que prefería trabajar en Lomas de Angelópolis señalando que es una “muy buena zona para trabajar”. Unió el nombre de Lomas de Angelópolis con el bulevar Atlixcáyotl mediante una línea curvada que imita la forma de las sendas de este megaconjunto comercial-habitacional, y explicó que en el remoto caso de no encontrar viajes ahí adentro, se dirigiría al bulevar Atlixcáyotl, pues ahí “vas a encontrar [trabajo] todos los días a todas las horas”.

Señaló que el movimiento en las zonas de Angelópolis y Cholula la ha llevado comúnmente al bulevar Forjadores, la calzada Zavaleta y a Momoxpan,<sup>110</sup> sin embargo, dijo que no le gusta mucho trabajar en esos lugares. Estos espacios se

---

<sup>110</sup> Santiago Momoxpan es una junta auxiliar perteneciente al municipio de San Pedro Cholula. Es una comunidad de origen rural que ha sido ampliamente urbanizada y en la que se encuentran muchos fraccionamientos residenciales.

encuentran en los límites entre los municipios de San Andrés y San Pedro Cholula y Puebla, y salvo la parte de la calzada Zavaleta más cercana a la zona de Angelópolis, tienen una unidad temática que difiere de la que se encuentra en la zona elitizada.

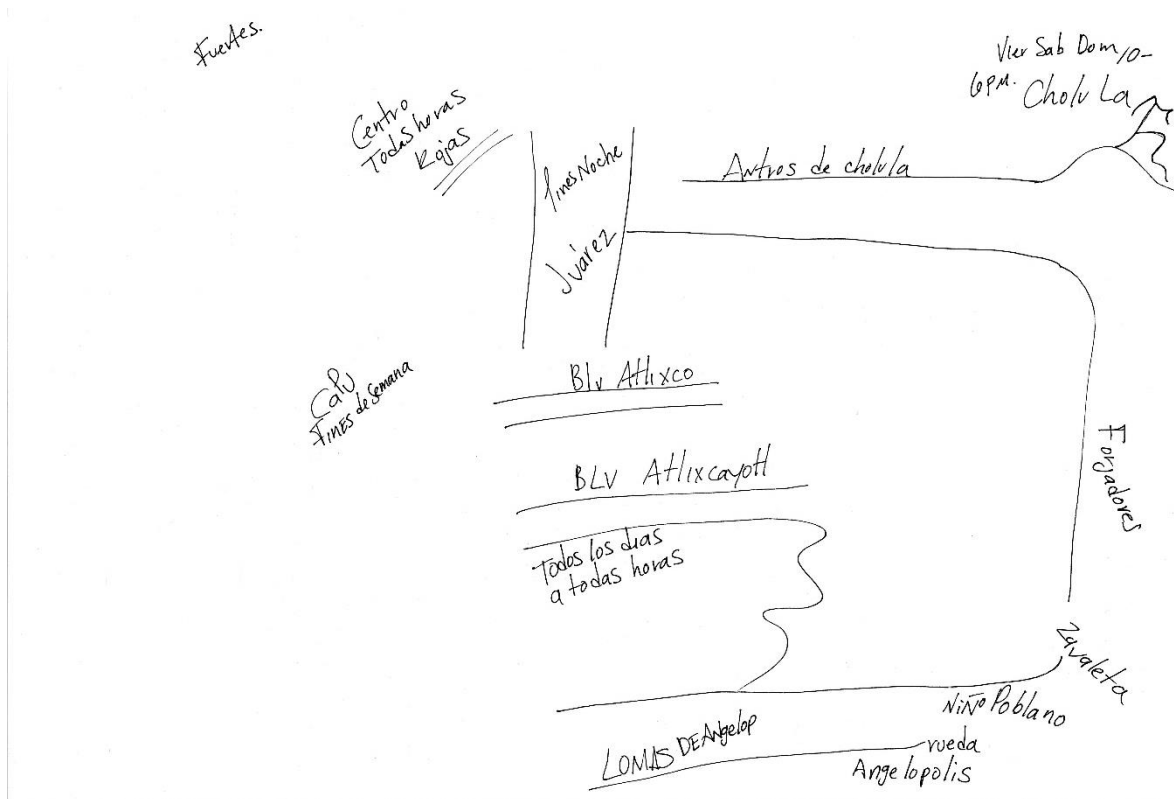


Figura 30. Dibujo de Norma en el que se observan principalmente la zona de Angelópolis y Cholula, quedando el centro de Puebla en una ubicación periférica.

Norma indicó que los viajes que salen en Lomas de Angelópolis generalmente conducen a tres destinos: al bulevar Atlixcáyotl, a la avenida Juárez o a Cholula. Comúnmente pueden dirigirse también a Momoxpan o Cuautlancingo,<sup>111</sup> pues

<sup>111</sup> Cuautlancingo es un municipio que se ubica al norte de San Pedro Cholula y que colinda con la parte noroeste del municipio de Puebla. En él se ubican la planta armadora de Volkswagen y el parque industrial FINSA. Es un municipio de origen rural que alberga una gran cantidad de fraccionamientos residenciales.

muchas personas viven o tienen propiedades ahí. De esta forma, concluyó que esta área articulada por Lomas de Angelópolis es en la que a ella le gusta trabajar.

Por el contrario, señaló que no le gusta trabajar ni en la CAPU ni en el centro de Puebla, a pesar de que también hay mucho trabajo en esos lugares. Igual que en el bulevar Atlixcáyotl y Lomas de Angelópolis, afirmó que en el centro hay trabajo “a todas horas”. En este sentido señaló:

Este... pero de aquí [del centro] me van a llevar a los fuertes, me van a llevar a este... me van a llevar por acá arriba... Agarras uno en el centro y te lleva para arriba. La verdad mis peores viajes hablando de que no me gusta donde me llevan son los que he tomado del centro, o los que he tomado en la CAPU. Esos a mí no me gustan, la verdad. Pocos viajes he agarrado en la CAPU y que me llevan a Cholula. He agarrado de Cholula para la CAPU, o de aquí para la CAPU. Pero... pocos viajes... Es más, ayer agarré uno de Angelópolis para la CAPU. ‘Tonces este... pero que yo diga “hoy... de aquí...”, digo, si ando por ahí pu’s agarro me conecto ¿no? Pero no es un lugar a donde yo iría a estacionarme para agarrar viaje. Porque de aquí me llevan para arriba, y a mí no me gusta trabajar ahí.

Para Norma, “arriba” es “toda la zona norte”: la zona de los fuertes, los estadios, el parque FINSA,<sup>112</sup> Sanctorum,<sup>113</sup> Xoxtla,<sup>114</sup> la central de abastos y Amalucan. De toda esa zona ella solamente escribe “Fuertes”, lo demás quedó en blanco, vacío.

Así, se puede observar que dentro de la dinámica de Uber las dos puertas de entrada a esa zona, en la que no le gusta trabajar, son el centro de Puebla y la CAPU, y ella las toma como referente para establecer un límite o frontera entre el espacio en el que a ella le gusta trabajar y el que no. En este sentido, evocando una ocasión en la que tuvo que utilizar un viaje direccionado para salir de esa zona y poder llegar a donde a ella le gusta trabajar, y mantenerse ahí, relató lo siguiente:

A mí esas zonas no me gusta manejar. No me gusta andar allá. No me gusta, no me... A la hora que sea, eh. A la hora que sea. Y menos de noche. Pero son zonas que a mí no me gustan manejar en... no me gusta trabajar allá. Yo te trabajo *de aquí pa’cá*, a la hora que quieras. Pero *de aquí para acá*... Digo, voy porque voy, pu’s no puedes decir que no a un viaje. Pero... si llego a un Sanctorum, que me lleven de aquí, por decir de Forjadores o de Cholula, porque sí me ha llegado a pasar, que me... Una vez... creo que fue el domingo

---

<sup>112</sup> FINSA es un parque industrial ubicado a un costado de la Volkswagen.

<sup>113</sup> Sanctorum es la junta auxiliar, perteneciente al municipio de Cuautlancingo, en la que se ubica la planta de la Volkswagen.

<sup>114</sup> San Miguel Xoxtla es un municipio cercano a la Volkswagen, ubicado sobre la autopista México-Puebla en dirección a la caseta de San Martín Texmelucan.

cuando me llevaron de Cholula, me llevaron hasta Amozoc. Fueron 38 kilómetros. 'Tonces me llevaron... Y de ahí agarré otro que me llevó a Sanctorum. Y de ahí dije "a la goma", redireccioné y me vine para Angelópolis. O sea, redireccioné a Angelópolis y ya donde llegué a zona que a mí me gusta, este... porque digo, no llegué hasta Angelópolis, llegué a zona donde a mí me gusta, me... quité mi redirección para poder agarrar el viaje que fuera ¿no? Pero ya tratar de no salir de esta zona.

Esto muestra de forma clara una frontera: "de aquí para acá", la división entre dos espacios; un límite en el que se ubican el centro de Puebla y la central de autobuses. Asimismo, se puede apreciar cómo algunos conductores experimentan este límite: atravesándolo comúnmente porque "no puedes decir que no a un viaje", pero utilizando las herramientas de las plataformas para reproducirlo.

Este límite fue resaltado al preguntarle a Norma por las zonas de peligro dentro del mapa:

Para mí, estas zonas rojas... son éstas, *pa'cá*. Estas de acá, nada más sería como que el centro, porque... en verdad que como Cholula, los antros de Cholula, Juárez, todo esto... esto... hay más gente, como que no es tan complicado. Digo, no dudo que haya asaltos ¿no?, pero a lo que voy es que no es tan complicado como Villa Frontera y los estadios y *no sé qué*, que es por este lado. Porque todo esto, no sé... tú has de conocer más Puebla que yo, pero pu's el Niño Poblano siempre hay circulación, están las avenidas grandes. Por eso es que yo creo que es un poco más complicado porque hay avenidas grandes ¿no? Todo Atlíxcáyotl pu's cruza todo el rollo de... de este... de... de precisamente Angelópolis, todo lo que es La Vista, toda esa parte hasta la caseta ¿no? O sea, de aquí para abajo... entonces como que hay más... hay más circulación. 'Tonces yo lo siento como que más seguro. No siento zonas rojas por aquí. Digo, que sí hay callecillas ¿no?, pero nada más hasta ahí.

De esta forma, la zona de "arriba" es donde hay mayor peligro, y éste comienza en el centro. La palabra "rojas", subrayada con doble línea, se ubica justamente ahí. Así, el centro queda igualado con Villa Frontera,<sup>115</sup> la zona de los estadios y un "no sé qué" indeterminado, pero que queda de ese lado. Del otro, Cholula, la avenida Juárez, el bulevar del Niño Poblano, de Angelópolis hasta la caseta (donde se encuentra Lomas de Angelópolis), La Vista, el bulevar Atlíxcáyotl; son los lugares más seguros. Aunque también hay inseguridad, es menor, porque "hay más gente", porque "no es tan complicado", porque "siempre hay circulación", porque "hay avenidas grandes", porque la inseguridad queda reducida a las "callecillas".

---

<sup>115</sup> Colonia ubicada al norte de la ciudad de Puebla, sobre la autopista México-Puebla, que colinda con la central de abastos.

En este punto es importante comparar y contrastar la narración del dibujo y la entrevista, pues permite tener una idea más completa de la imagen metropolitana en general.

En la entrevista, el centro de Puebla, “Angelópolis”, “Cholula” y la zona de “arriba” (en la que destacan Sanctorum, Volkswagen y Amalucan) fueron las zonas en las Norma señaló que hay más trabajo. En contraste, los lugares en los que hay menos trabajo fueron “los pueblillos”, una extensa zona indeterminada que se encuentra fuera del borde establecido por el periférico. Por su parte, en “Lo que es Cholula, la recta, todo para aquel lado” es donde vive la gente rica; mientras que la gente pobre vive en la “colonia más fea” y “más pobre que ha visto”, a la que llamó “colonia Guadalupe”.<sup>116</sup> Cabe señalar que esta colonia fue la única que mencionó cuando le pregunté por la zona más peligrosa de Puebla; así, fealdad, pobreza y peligro quedaron conjugados. Al ser cuestionada por las calles más peligrosas en cuanto a robos o asaltos, igualando calles con zonas mencionó también a Sanctorum, “Misiones”,<sup>117</sup> “Héroes”,<sup>118</sup> “acá arriba en la 11 sur, la Colosio”<sup>119</sup> y todas esas...”. El adjetivo que utilizó para calificar a estos lugares, tanto del norte como del sur de la ciudad, fue el mismo: son “zonas horribles”.

Finalmente, al preguntarle si evita hacer viajes a alguna zona de la ciudad, mencionó lo que coincide con la zona de “arriba” señalada durante el dibujo, a la que se suman Bosques de Manzanilla<sup>120</sup> y Xonacatepec.<sup>121</sup> Cabe resaltar que, igual que “toda esa parte de allá”, también señaló que evita ir a “toda la parte de por acá”, en la que se encuentran la “colonia Guadalupe” y “la Colosio”. Estas dos colonias se encuentran, una de otra, a 10 kilómetros de distancia en línea recta, por lo que “toda la parte de por acá” abarca una extensa zona. Ambas se ubican fuera del

---

<sup>116</sup> La Guadalupeana es una colonia que se encuentra en el suroriente de la ciudad, pasando el periférico a la altura del penal de San Miguel, y que colinda con San Francisco Totimehuacán (asentamiento de origen prehispánico que actualmente se encuentra bajo la categoría jurídica de junta auxiliar perteneciente al municipio de Puebla).

<sup>117</sup> Misiones de San Francisco es un fraccionamiento de clase popular construido en los municipios de Coronango y Cuautlancingo, atrás de la planta de la Volkswagen, muy cerca de la intersección del periférico con la autopista Puebla-Tlaxcala.

<sup>118</sup> Los Héroes de Puebla es un fraccionamiento de clase media-baja ubicado al suroriente de la ciudad de Puebla, sobre el periférico y la prolongación de la avenida 14 sur.

<sup>119</sup> La colonia Luis Donaldo Colosio se encuentra en el extremo sur de la ciudad de Puebla, muy cerca de la entrada a Lomas de Angelópolis por la avenida 11 sur.

<sup>120</sup> Colonia ubicada en el nororiente de la ciudad, cerca de la intersección de la carretera federal Puebla-Tehuacán con la autopista México-Puebla, atrás del parque industrial Puebla 2000.

<sup>121</sup> Santa María Xonacatepec es una junta auxiliar perteneciente al municipio de Puebla, ubicada al nororiente de la ciudad, pasando la autopista México-Puebla a la altura de Bosques de San Sebastián.

periférico, por lo que esta área podría corresponder con el extremo suroriente de la ciudad de Puebla, en el que también se encuentran “Los Héroes”.

Esta parte del suroriente de la ciudad no fue señalada en el mapa, ni siquiera mencionada. No obstante, algo que comparte con la zona de “arriba” es precisamente su ausencia. De esta forma, se puede decir que en el dibujo de Norma aparecen, por un lado, los lugares en los que a ella le gusta trabajar, donde existe una gran cantidad de trabajo, donde vive la gente rica, y que percibe como menos peligrosos; y por otro, los lugares donde también hay una gran demanda de trabajo, pero en los que a ella no le gusta trabajar y que considera peligrosos. Estos quedaron en blanco, dentro de un amplio espacio vacío en el que se ubican también los lugares que ni siquiera fueron mencionados y que, quizá, son aún más peligrosos; lugares donde también están presentes la pobreza y la fealdad.

Cabe señalar, además, algo que tampoco fue mencionado durante la realización del mapa. El dibujo, por sí mismo, da la impresión de que la zona en la que a ella le gusta trabajar está exenta de peligro, no obstante, la entrevista muestra que esto no es así. Al ser cuestionada sobre las calles más peligrosas de Puebla, Norma comentó lo siguiente:

Pero... fijate que hasta en... Ayer o antier que llevé a un chavo aquí a La Vista me dijo que ahí en La Vista este... habían cambiado... cerraban a cierta hora la entrada de Las Torres y de periférico y no sé qué, y nada más se quedaba la entrada de Atlxcáyotl, a cierto horario, porque este... de ahí asaltaron a un Uber y han quitado carros a residentes de ahí, y salen en chinga. ¡En La Vista! O sea, estamos hablando de que es un fraccionamiento cerrado, vigilado, la jodida y no sé qué, y ha habido asaltos. O sea que... yo creo que *ya en todos lados* ¿no? Nada más hay que tener cuidado. (Fragmento de entrevista)

Con esto, se puede observar que la dualidad estructural del área metropolitana de Puebla, evidente en el dibujo por medio de las zonas que aparecen y las que no, queda atravesada por un elemento que no se muestra en el mapa: la inseguridad. La respuesta de que “ya en todos lados” es inseguro es muy común entre los conductores y hace que para algunos (¿o muchos?) el temor no sea un impedimento para trabajar en todas partes, lo cual se verá con más claridad en el último mapa. Esto hace que en el área metropolitana de Puebla no exista una diferencia de ausencia-presencia de peligro, sino solamente una diferencia de grado entre

diferentes espacios. En cuanto a Norma, a pesar de que señaló que “en todos lados” es igual y “nada más hay que tener cuidado”, existe una frontera marcada entre el espacio en el que a ella le gusta trabajar y en el que no, que coincide con la división entre la zona elitizada y el espacio que la rodea.

#### **4.1.2. Joaquín**

Joaquín tiene 33 años y vive con su esposa y sus dos hijos, quienes dependen de él económicamente. Tiene bachillerato terminado. Nació en la ciudad de México, pero lleva treinta años viviendo en Puebla. Aunque tiene una casa de Infonavit en Huejotzingo,<sup>122</sup> vive en la colonia Concepción La Cruz.<sup>123</sup> Trabajó año y medio en Uber en autos rentados, y actualmente se encuentra trabajando en Didi en las mismas condiciones.

Joaquín relató que primero fue usuario de Uber y que durante los viajes les preguntaba a los choferes “si se ganaba bien”. La mayoría le contestó que sí. No importaba que el automóvil fuera propio o rentado, se ganaba bien, aunque el trabajo no era fácil. En ese momento él se encontraba trabajando en una financiera en la que no le “estaba yendo muy bien que digamos”, por lo que decidió buscar otro empleo. Así, entró a trabajar a Uber de tiempo completo, pues lo que ganaba en la financiera no le permitía cubrir las necesidades de su familia, la cual en ese momento estaba por aumentar con el nacimiento de su hija.

En Uber pudo ganar más que en la financiera, sin embargo, los dos primeros meses fueron de pérdida pues lo que ganaba no le alcanzaba para pagar la renta de los autos. Creyendo en lo que se decía de Uber, de “que trabaje a la hora que pueda, a la hora que quiera”, en un principio pensó que el trabajo sería fácil, pero pronto se dio cuenta de que no. Los dueños de los automóviles lo instruyeron sobre las zonas y los horarios en los que tenía que trabajar para poder obtener ganancias. Le costó trabajo “agarrarle la onda”. Estaba acostumbrado a los empleos con

---

<sup>122</sup> Huejotzingo se encuentra ubicado cerca de las faldas del volcán Iztaccihuatl. Fue un importante señorío prehispánico y actualmente cuenta con la categoría jurídica de municipio. Se encuentra sobre la carretera federal México-Puebla, está aproximadamente en medio del municipio de Puebla y el de San Martín Texmelucan, y alberga en su territorio al Aeropuerto Internacional Hermanos Serdán.

<sup>123</sup> La colonia Concepción La Cruz se ubica en la parte sur-poniente de la ciudad de Puebla, incrustada en la parte norte de la zona de Angelópolis, atrás de la Universidad Iberoamericana.

“horario normal”: entrar a las ocho de la mañana y tener una hora de comida. En Uber la dinámica era distinta, por lo que tuvo que organizarse y disciplinarse para salir en los horarios en los que había más viajes, trabajando así un total de entre doce y trece horas diarias “para que le saliera”:

Aquí tenía que empezar temprano. Después lo aprendí. Tenía que empezar a las cinco de la mañana para que me saliera... o sea, la hora en la que mucha gente lo ocupa ¿no? ‘Tonces dije “bueno, pues ya empiezo a las cinco”. Paraba a las 11, me venía a desayunar, me bañaba, me dormía una hora, y otra vez salía. O sea, trabajaba en sí todo el día. Serían entre doce y trece horas, aproximadamente, para que me saliera. El objetivo que yo me había planteado era de mil pesos diarios. Para la cuenta, para la gasolina y pu’s para mi ganancia ¿no? ‘Ton’s era así como le trabajaba.

Como entró a Uber cuando solamente había pago con tarjeta, se metió también a una base de taxis como “taxi ejecutivo” para tener dinero en efectivo y poder pagar su gasolina diaria. Después de un año y medio, Uber lo bloqueó por haberle permitido a un amigo suyo trabajar con su cuenta. Dijo que, aunque se parecían, la aplicación detectó que no era él mediante un escaneo biométrico y los bloqueó a los dos. Por tal razón se metió a trabajar de nuevo en una financiera, pero al “ya no haber lana como antes” se volvió a salir. En ese momento su razonamiento fue: “‘Ton’s dije no ¿p’s qué hago?, sabes manejar p’s ponte a manejar. Y ya fue como regresé”.

Primero se metió a EasyTaxi, pero en esa plataforma se volvió a endeudar con las cuentas. A diferencia de Uber, que asigna los viajes a los conductores más cercanos, EasyTaxi asignaba cada viaje al conductor que pulsara primero la pantalla de su celular, aunque estuviera lejos del usuario. Como Joaquín no contaba con un celular actualizado, no podía aceptar con rapidez las alertas, lo cual hacía que los demás conductores le ganaran los viajes. Sin poder pagar la deuda que se había generado, buscó otro carro para seguir trabajando, pero ahora en Didi. Afirmó que esta plataforma le agrada más que Uber porque su sistema de recompensas le garantiza ganar determinada cantidad de dinero a diario, lo cual le permite pagar más holgadamente la renta del carro, que de 1,800 semanales que pagaba inicialmente, subió a 2,200. No obstante, señaló que la jornada laboral es prácticamente la misma: 12 horas diarias como mínimo.



La manera en que Joaquín comenzó a dibujar el mapa fue por demás sugerente, y remite de forma muy clara a la dualidad estructural del área metropolitana:

Bueno, este es el zócalo. De Cholula jajajaja. ¿O de Puebla? No, de Cholula. Te va a ir mejor en Cholula jajaja. Y... zócalo de Cholula [escribiendo]. Y vamos a poner que por acá está el de... San Andrés. Más o menos por acá. Por acá vamos a sacar la recta. La recta [escribiendo]. Un ejemplo ¿no? Todo esto es Cholula. Con sus calles ¿no? Y esto es San Andrés. Con sus calles. Porque son vecinos. Bueno, San Andrés es muy grande. Todavía Lomas de Angelópolis pertenece a San Andrés. Esta es la recta para Puebla. Se supone que ya llegamos a Puebla. Y esto es Santa Cruz Buenavista. Esto es la Zavaleta. De este lado está Reforma. Se supone que aquí está el zócalo de Puebla. De este lado... Me faltó el periférico. Periférico [escribiendo]. Esto es Cuautlancingo. Aquí están las zonas que conozco. Bueno, yo es lo que trabajo. Es la zona de Cholula y de San Andrés.

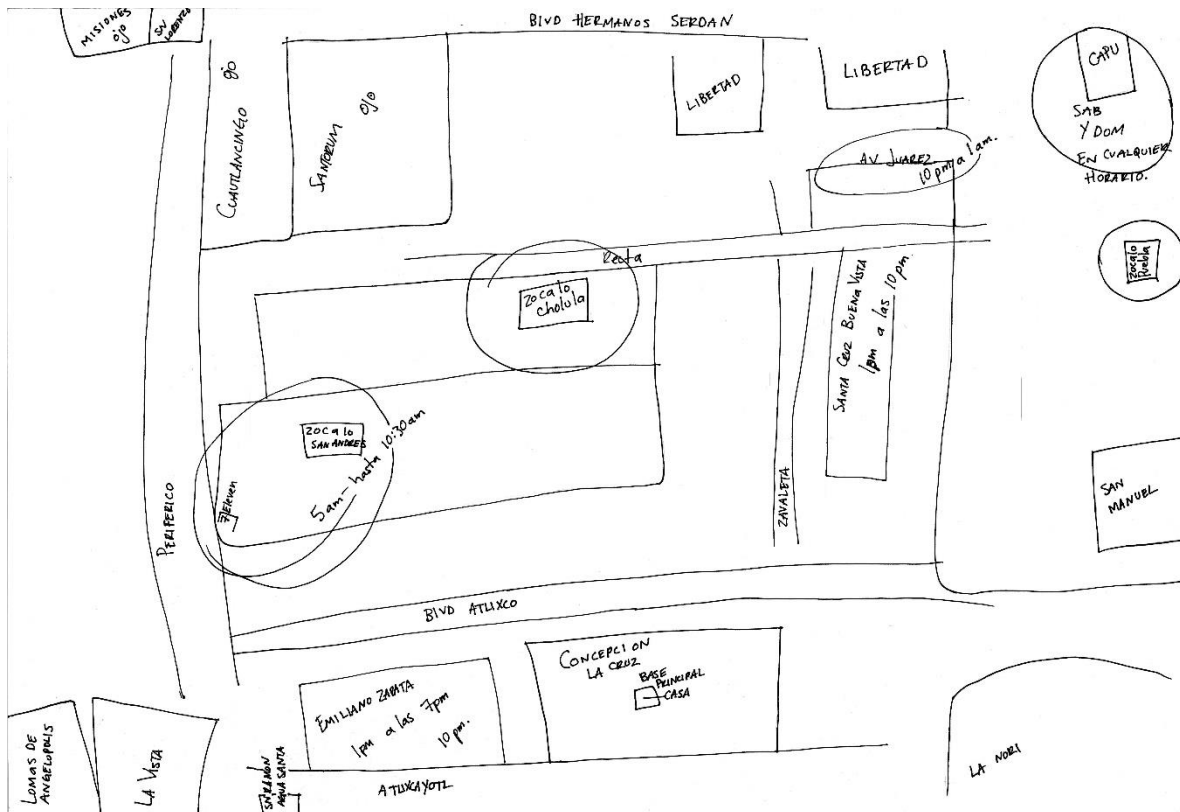


Figura 31. Dibujo de Joaquín en el que los zócalos de San Pedro y San Andrés Cholula ocupan la parte central, mientras que el centro de Puebla se encuentra en una posición periférica.

Resulta relevante que haya comenzado eligiendo entre el zócalo de Puebla y el de San Pedro Cholula, y que se haya inclinado por éste, señalando que me iría mejor ahí. Así, habiendo comenzado por el zócalo de “Cholula”, continuó con el de San Andrés, estableciendo ambos lugares como nodos identificadores de dos zonas vecinas, que quedaron representadas mediante sendos rectángulos contiguos. Aunque señaló que Lomas de Angelópolis pertenece a San Andrés, que “es muy grande”, quedó fuera del rectángulo. La recta es la senda que une a “Cholula” con Puebla, conectando con la colonia Santa Cruz Buenavista<sup>124</sup> y la calzada Zavaleta. Avenida Reforma, a pesar de que fue mencionada, no aparece en el dibujo. De esta forma, el zócalo de Puebla aparece en un extremo del mapa, mientras que en el extremo opuesto aparece el periférico como senda que conduce de San Andrés Cholula a Cuautlancingo. Más que ser las zonas que conoce, Joaquín señala de forma concluyente que éstas son las zonas en las que él trabaja: “Cholula” y San Andrés.

En este espacio incluyó la colonia en la que vive, ubicando en ella su casa y señalándola como su “base principal”. Dibujó también otro lugar donde comúnmente hace base, es decir, espera a que le llegue el siguiente viaje: es un “Seven” [*Seven Eleven*] que se encuentra en la intersección del periférico y el Camino Real a Cholula.<sup>125</sup> El movimiento en esta zona, explicó Joaquín, me podría llevar a Cuautlancingo; a Sanctorum; a Misiones de San Francisco (desde donde “por lo general siempre te mandan más para Puebla”); a Lomas de Angelópolis (“que está enorme”); a La Vista; a Emiliano Zapata y Santa Cruz Buenavista, que son colonias que colindan con la suya y en las que también hay mucho trabajo; y a La Libertad,<sup>126</sup> que es un lugar donde salen “muchos viajes cortos que no te sacan de ahí”, por lo que “te cruzas el puente por ejemplo de la Esteban<sup>127</sup> para acá y de regreso”.

---

<sup>124</sup> Santa Cruz Buenavista es una colonia ubicada al poniente del municipio de Puebla, y abarca gran parte de la calzada Zavaleta. Se encuentra cerca del municipio de San Andrés Cholula y por el sur colinda con la zona de Angelópolis.

<sup>125</sup> Camino Real a Cholula es una senda que desemboca en la zona arqueológica de Cholula, que marca el borde sur de la Universidad de las Américas-Puebla, y que al pasar por San Andrés Cholula se convierte en la avenida 14 oriente, que es la calle de “los antros”.

<sup>126</sup> Junta auxiliar del municipio de Puebla ubicada al poniente de la ciudad. Al sur está bordeada por la avenida Reforma, desde la cual se extiende hacia el norte abrazando un tramo del bulevar Esteban de Antuñano en su lado poniente. Esta junta auxiliar es famosa por albergar al Cuexcomate, el volcán más pequeño del mundo.

<sup>127</sup> Se refiere al bulevar Esteban de Antuñano, que conduce a la autopista México-Puebla, y que es la prolongación de la avenida 31 poniente, que es una de las más transitadas de la ciudad. Debido a que este bulevar atraviesa La Libertad, ésta

De esta forma, las vías rápidas que me permitirían moverme en esta zona quedaron señaladas: la recta a Cholula, el periférico, el bulevar Hermanos Serdán, la calzada Zavaleta, el bulevar Atlixco y el bulevar Atlixcáyotl (que colinda con “La Noria”). Esta es la red vial que delimita y estructura el espacio en el que Joaquín está más tiempo, y que es “la zona para más trabajo” de lunes a viernes. Los sábados y domingos me recomendó trabajar en “la zona de la CAPU”, pues en esos días “hay mucho trabajo ahí”, “en cualquier horario”. De la CAPU, explicó, “ya te manda a muchos lados, puedes ir hacia La Libertad, Cholula, Cuautlancingo, San Jerónimo Caleras<sup>128</sup> o San Manuel”.<sup>129</sup> Señaló que San Manuel es una buena zona, razón por la que encontró lugar en el mapa, sin embargo, indicó que si me mandan para allá, como a cualquier otro lugar, debería regresar inmediatamente a la CAPU.

Al ser cuestionado por las zonas peligrosas, Joaquín agregó la palabra “ojo” sobre Cuautlancingo, Sanctorum y Misiones de San Francisco. Junto a Misiones agregó un cuadrado para representar a San Lorenzo Almecatla, al que también considera como lugar peligroso. En el sur, cerca de La Vista, dibujó también un pequeño recuadro para ubicar a Agua Santa<sup>130</sup> y San Ramón<sup>131</sup> como zonas peligrosas.

Cabe señalar que, durante la entrevista, también señaló a Clavijero,<sup>132</sup> La Guadalupana y Valsequillo<sup>133</sup> como zonas peligrosas, sin embargo, no aparecen en el mapa. Esto, por un lado, muestra la importancia de combinar diferentes técnicas de investigación para conocer las significaciones del espacio urbano; y por otro, que la parte suroriente de la zona metropolitana queda fuera de la dinámica laboral de Joaquín. Esto habla de su preferencia por trabajar en determinadas zonas, pero

---

quedó representada en dos partes en el dibujo, y por esta razón señala que los viajes cortos que hay ahí hacen que lo cruce y vaya de regreso.

<sup>128</sup> San Jerónimo Caleras es una junta auxiliar del municipio de Puebla, ubicada al noroeste de la ciudad, sobre la autopista México-Puebla, a poca distancia de la CAPU.

<sup>129</sup> La colonia Jardines de San Manuel se encuentra al suroriente de Puebla, fue uno de los primeros fraccionamientos en esta ciudad. Gran parte de su movimiento se debe a que en su extremo sur se encuentra la Ciudad Universitaria de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

<sup>130</sup> Agua Santa es un Infonavit ubicado en el sur de la ciudad de Puebla, en la intersección de la avenida 11 sur y el periférico.

<sup>131</sup> San Ramón es una extensa colonia ubicada en el extremo sur de la ciudad de Puebla, sobre la avenida 11 sur. Está dividida en cuatro secciones, cada una de ellas más alejadas hacia el sur.

<sup>132</sup> Francisco Javier Clavijero es una colonia ubicada al oriente de la ciudad de Puebla, al pie del periférico, rumbo a la carretera federal Puebla-Tehuacán.

<sup>133</sup> Valsequillo es una zona que se encuentra en el suroriente de la zona metropolitana y que lleva ese nombre por la presa o lago del mismo nombre (su nombre oficial es Presa Manuel Ávila Camacho). Esta zona colinda con los municipios de Cuautinchan y Tepeaca, y en ella se encuentra el zoológico Africam Safari.

también de que el área en la que él trabaja presenta una dinámica propia y autocontenida, por lo menos en términos de la movilidad en aplicaciones.

Otro lugar que Joaquín señaló como peligroso durante la entrevista, y que tampoco agregó al mapa, fue San Cristóbal Tepontla.<sup>134</sup> Esta es una población rural ubicada al poniente de la cabecera municipal de San Pedro Cholula, en dirección a Huejotzingo. Con ello se puede suponer que la dinámica laboral de la zona de Cholula, comprendida por los municipios de San Pedro y San Andrés, se concentra en el núcleo urbano, constituyéndose así también una frontera con la periferia rural.

Al finalizar el dibujo, Joaquín hizo un recuento de los lugares en los que había más trabajo. Encerrándolos en un círculo, comenzó por el zócalo de Cholula, siguió con el zócalo de San Andrés, luego el zócalo de Puebla y la CAPU, y remató con la avenida Juárez, la cual todavía no había ubicado en el mapa. Aseguró que en “el centro a la hora que te pares hay chamba. Y ese es de cajón” y que la avenida Juárez es un lugar de trabajo nocturno, “de las 10 de la noche a una de la mañana”.

De esta forma, Joaquín mostró que en el centro de Puebla también hay mucho trabajo, por lo que es un lugar de visita obligada. No obstante, no lo consideró como un lugar central para trabajar, razón por la que quedó en una posición periférica en el mapa. Quizá por esta preferencia, a pesar de que en la entrevista señaló al bulevar 5 de mayo como una de las calles principales de Puebla, esta senda no aparece en el dibujo, pues es un bulevar que articula al centro de Puebla con el oriente de la ciudad. De hecho, el oriente de la ciudad quedó fuera del mapa y el zócalo de Puebla, como un lugar de frontera con ese lado de la zona metropolitana.

Durante la entrevista, Joaquín concluyó que las tres zonas donde hay más trabajo son San Pedro y San Andrés Cholula, y el centro de Puebla. En el dibujo agregó a la CAPU y a la avenida Juárez, sin embargo, el trabajo en estos lugares fue delimitado temporalmente: sábados y domingos, y en las noches, respectivamente. Así, teniendo en cuenta que prefiere trabajar en San Pedro y San Andrés Cholula, que es la zona en la que existe una alta demanda de viajes y que

---

<sup>134</sup> San Cristóbal Tepontla es una junta auxiliar del municipio de San Pedro Cholula. Se encuentra sobre la carretera federal México-Puebla, en dirección Huejotzingo. Es un asentamiento de origen prehispánico que se ha dedicado históricamente a la agricultura de autoconsumo, y, más recientemente, a la producción de ladrillo. Se caracteriza, además, por la producción de fuegos artificiales y porque una gran cantidad de sus habitantes se dedica a la música.

cuenta con una dinámica propia y relativamente autocontenida; que el centro de Puebla, a pesar de ser uno de los lugares con mayor trabajo, aparece de forma periférica en el dibujo; que el oriente de la zona metropolitana no es representado en el mapa; que el zócalo de Puebla se ubica en una posición de frontera con el oriente de la ciudad; y que la CAPU, a diferencia de la zona de Cholula, es un nodo que lo puede conducir “a muchos lados”, se puede afirmar que el mapa dibujado por Joaquín es un reflejo de la dualidad estructural de la zona metropolitana de Puebla.

En esta dualidad convergen también las diferencias de clase, pues Joaquín afirmó durante la entrevista que la gente rica vive en Lomas de Angelópolis y La Vista, mientras que la gente pobre vive en colonias como San Ramón y La Guadalupana, y en lugares como San Cristóbal Tepontla y San Matías Cocoyotla,<sup>135</sup> ubicados en la periferia rural de San Pedro Cholula. En este punto cabe señalar que, una vez más, pobreza y peligro convergen, y que la zona elitizada se vuelve a presentar como un polo de atracción que se diferencia marcadamente del área que la rodea. Joaquín explica en estos términos por qué prefiere trabajar ahí: “Porque son viajes más cortitos. O sea, la gente es como más... práctica. ¿Sí me explico? Así como de... O... no sé si es más floja o más práctica, pero... no sé, piden Uber para... o piden la aplicación para, no sé, cinco calles. De aquí soy ¿no?”.

#### **4.1.3. Margarita**

Margarita tiene 46 años, es madre soltera y vive con su hermana y su hijo, quien depende de ella parcialmente. Es originaria de Puebla y siempre ha vivido en esta ciudad. Actualmente vive cerca de Ciudad Judicial,<sup>136</sup> en el municipio de San Andrés Cholula. Su hijo y su hermana también trabajan en Uber, y los tres conducen carros propios. Margarita, con bachillerato concluido, señala que además de Uber también tiene una franquicia de churros rellenos, sin embargo, este negocio no está

---

<sup>135</sup> San Matías Cocoyotla es otra junta auxiliar perteneciente al municipio de San Pedro Cholula. Se encuentra también sobre la carretera federal México-Puebla en dirección a Huejotzingo, e igual que San Cristóbal Tepontla es un asentamiento de origen prehispánico que se ha dedicado a la agricultura de autoconsumo y a la producción de ladrillo.

<sup>136</sup> Ciudad Judicial Siglo XXI es un amplio conjunto de edificios que albergan juzgados y tribunales, que se ubica en la Reserva Territorial Atlixcáyotl, en el municipio de San Andrés Cholula, a poca distancia de la intersección del periférico con el bulevar Atlixcáyotl.

establecido, por lo que solamente trabaja en él durante la feria de Puebla, entre abril y mayo, temporada en la que deja la aplicación.

Lleva cerca de dos años trabajando como conductora. Su hijo entró a Uber primero y ella decidió hacerlo porque el trabajo que tenía antes, aunque le gustaba y era estable, era también muy absorbente. Trabajaba en un hotel ubicado cerca de su casa, donde “tenía hora de entrada, pero no de salida”, y si llegaba a pedir algún permiso, nunca se lo concedían. Por esta razón valora la flexibilidad del trabajo en Uber, señalando desde su posición de madre soltera que “Para una mujer siento que está padre. Sobre todo si tienes hijos o... ¿no? Sí es una buena alternativa”. Además, Uber le ha permitido generar mayores ganancias que el trabajo en el hotel. Sin embargo, no pretende seguir trabajando como conductora por mucho tiempo, pues busca consolidar su negocio de churros. Nunca ha trabajado en otras aplicaciones y aunque se encuentra registrada en Didi y quiere experimentar el conducir en esa plataforma, afirma que “Uber suple ahorita la necesidad que tengo ¿no? No siento esa presión de... de agregar otra aplicación”.

Margarita trabaja como mínimo ocho horas diarias de martes a domingo. A veces llega a trabajar 10 u 11 horas al día, pero no más porque es ama de casa. Actividades como lavar el patio de su casa, hacer de comer a diario, lavar la ropa e ir al “súper” han impedido que trabaje más horas al día: “regularmente cuando eres ama de casa pu’s obvio no puedes estar todo el día. Hay personas “no, es que llevo ya 14 horas”. O sea, yo no podría hacerlo ¿no? Porque aparte tengo cosas que hacer. No puedo desentenderme”.

Con respecto al mapa, y a diferencia de Norma y Joaquín, Margarita comenzó dibujando el centro de Puebla, al cual primero dio forma circular y después cuadrada. Así, a primera vista, el mapa luce equilibrado en su distribución. No obstante, y a pesar de que en esta ocasión el centro de Puebla no ocupa un lugar periférico, este dibujo también refleja la dualidad estructural de la zona metropolitana. La razón de que el centro de Puebla se encuentre en medio del dibujo quizá responda, en parte, al hecho de que Margarita es originaria de esta ciudad, a diferencia de los otros dos conductores, por lo que sería un reflejo de su identidad

como poblana. Sin embargo, esta conductora también expresó una amplia preferencia por la zonas de Angelópolis y Cholula, como se verá a continuación.

Después de dibujar el centro de Puebla, escribió “Cholula” con letras más grandes a la derecha. Posteriormente, separó ambos lugares dibujando la avenida 11 sur, a la que primero había nombrado como 11 oriente. Continuó con dos sendas más, la autopista México-Puebla (“pista”) y el bulevar 5 de mayo. En el extremo opuesto a Cholula ubicó la “zona industrial” y a Bosques de San Sebastián, “que es muy grande”. Después, la zona sur, que quedó indicada en el mapa como “sur este”. En el suroeste aparece Atlixco, pues “también hay mucha vivienda por ahí. Tú te vas por la federal y hay... te metes así... y hay muchísimos fraccionamientos nuevos”. En contra esquina, los fuertes, y, del otro lado de la pista, Volkswagen.

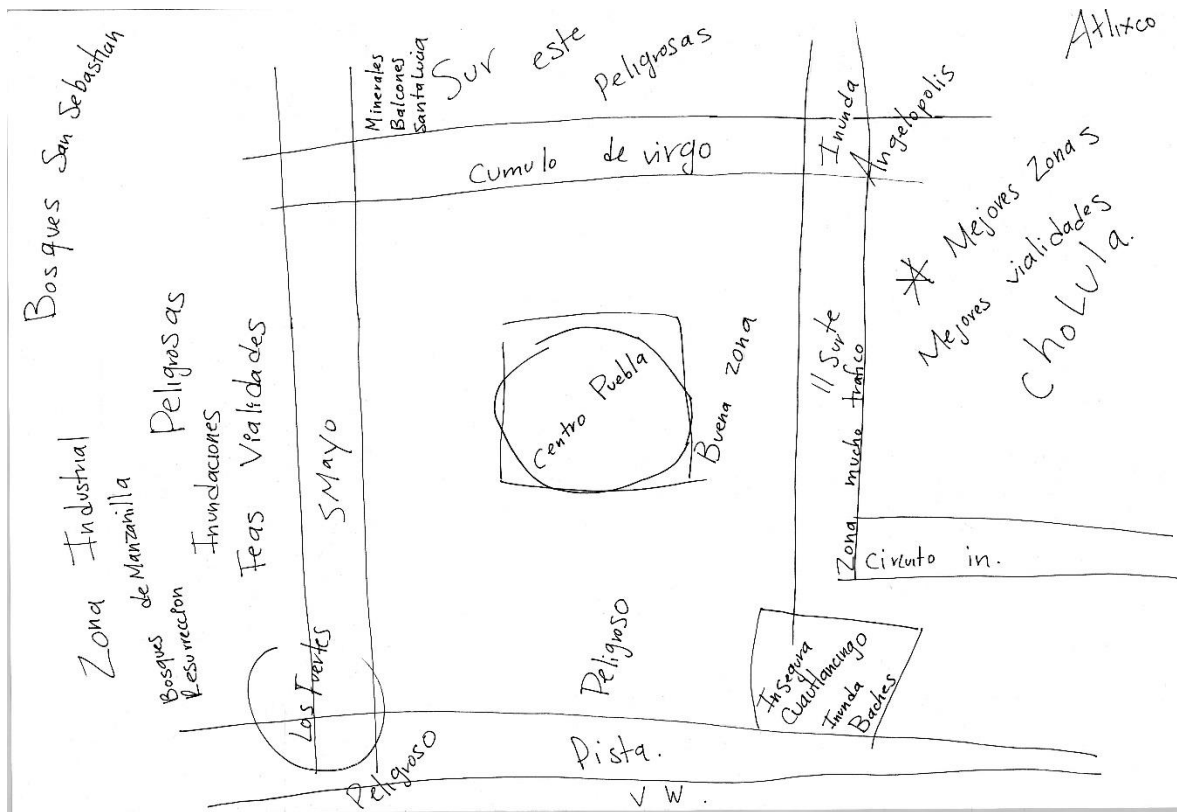


Figura 32. Dibujo de Margarita, en el que el centro de Puebla, a pesar de encontrarse en el centro del mapa, no es considerado como un lugar deseable para trabajar, estableciendo una frontera entre las zonas de Angelópolis y Cholula, y el resto del área metropolitana.

Al preguntarle por las mejores zonas para trabajar, escribe “mejores zonas” por encima de Cholula y agrega “Angelópolis”. Considerándolas como un solo espacio, distingue que además de ser la mejor zona para trabajar (el espacio físico), también es “donde hay más trabajo”, y en este sentido explica: “O sea, ahí siempre va a haber trabajo. Y la más... es la más fresca, pero es quien puede pagar ¿no?”.

De forma similar, al preguntarle durante la entrevista por los lugares a los que más viaja la gente en Puebla, Margarita contestó única y tajantemente que a “Cholula”. Ante esta respuesta, le pregunté “¿Cholula?” con un poco de incredulidad, pero con la intención de que profundizara, a lo que ella contestó: “Cholula, Angelópolis, eh... pu’s a las universidades. Lo que pasa es que los universitarios utilizan demasiado el servicio de Uber. Demasiado”. Al preguntarle posteriormente por las zonas en las que hay más trabajo, de nuevo señaló a “Cholula” en primer lugar, agregando a “Angelópolis” inmediatamente después, pero ahora, aclarando a qué se refería cuando decía “Cholula”: “En qué zonas... Cholula. Eh... vuelvo a lo mismo. De verdad, esta zona, Angelópolis, es donde hay más trabajo. Y Cholula. San Andrés, San Pedro... Bueno, San Pedro no tanto. San Andrés Cholula, que es enorme, es donde más trabajo hay”.

Así, se puede observar que el indeterminado “Cholula” del mapa se refiere más a la nueva centralidad urbana que al territorio que alberga los restos del señorío prehispánico. “Cholula” es el área urbanizada y elitizada del municipio de San Andrés Cholula, en la que se encuentran, entre otras universidades de clase alta, la Universidad Iberoamericana, la Universidad de las Américas-Puebla y la Universidad Anáhuac. En ella se encuentran también Lomas de Angelópolis y La Vista, dos fraccionamientos exclusivos que no aparecen en el dibujo, pero que, sin embargo, se encuentran contenidos dentro de la palabra “Cholula”. Cabe señalar que, durante la entrevista, Margarita los señaló como los lugares donde vive la gente rica en Puebla. Resulta relevante, en el caso de Lomas de Angelópolis, que además de estar asociado con riqueza, también es considerado como un lugar seguro. Para mostrar esto, me permito reproducir una breve secuencia de la entrevista:

**Olegario:** ¿Dónde vive la gente rica en Puebla?

**Margarita:** En La Vista. Una zona que es muy segura es Lomas de Angelópolis.



**Olegario:** ¿Es seguro ahí?

**Margarita:** Sí. Sí, la verdad sí. Han llegado a haber asaltos así que va gente caminando, pero... pero es una zona segura. Hay mucha vigilancia. Hay seguridad por parte de... de esa... de ese ¿qué es, un fraccionamiento?, porque es que ya es como una *ciudad chiquita*. Pero... pero pues tienen su propia seguridad.

**Olegario:** ¿Y vive gente rica ahí?

**Margarita:** Sí. Sí vive gente rica. Tú te vas más al fondo, y ya hay casas como... conjuntos habitacionales tipo La Vista. Muy espaciosos. O sea, ya hay gente con... más al fondo... que está a la altura de La Vista. O sea, con gente que está del mismo nivel social de La Vista. Cholula también hay gente con dinero.

**Olegario:** ¿Sí?

**Margarita:** Sí. Zerezotla es una zona de gente con dinero porque hay mansiones ahí.

En este fragmento se puede apreciar que, efectivamente, Margarita asocia riqueza con seguridad, y que Lomas de Angelópolis es el lugar donde convergen estas cualidades o, por lo menos, es donde se hacen más visibles o evidentes. A pesar de que Margarita no lo dice explícitamente, y a partir de la asociación de riqueza con seguridad, se puede pensar que La Vista cuenta con la misma cualidad de “zona segura” puesto que sólo la parte más exclusiva de Lomas de Angelópolis, la que se encuentra “al fondo”, está “a su altura”, es decir, cuenta con “el mismo nivel social”.

Se puede observar también que Lomas de Angelópolis no es un lugar exento de inseguridad, no obstante, ésta se encuentra reducida a la movilidad de a pie: es propiciada o sufrida por la gente que va caminando. En un extenso fraccionamiento exclusivo, la mayor parte de las personas que caminan lo hacen porque no cuentan con automóvil, lo que hace pensar que el andar a pie denota una diferencia de clase y que los que propician o sufren esta inseguridad pueden ser personas que no viven ahí. Por otra parte, el hecho de que este fraccionamiento sea considerado como “una ciudad chiquita” contribuye a su visibilidad o notoriedad, en la que se destaca que este grado de seguridad es posible gracias a una alta vigilancia por parte de un cuerpo de seguridad privada garantizado, a su vez, por la riqueza. Finalmente, Margarita señala dentro de la zona metropolitana un tercer lugar en el que hay “gente con dinero”: Zerezotla,<sup>137</sup> el cual también se encuentra en “Cholula”.

---

<sup>137</sup> Zerezotla es una zona residencial localizada al sur-poniente de la cabecera municipal de San Pedro Cholula que alberga un club de golf y numerosos fraccionamientos exclusivos. Se ubica en las laderas del cerro de los Zapotecas, colindando con la carretera que conduce a Paso de Cortés y con las juntas auxiliares de San Gregorio Zacapechan, San Agustín Calvario y San Cristóbal Tepontla, que son comunidades en las que predomina la producción agrícola.

Al preguntar a Margarita si prefiere trabajar en alguna zona contestó “Pues sí, obviamente sí”, y esta zona es “Cholula, Angelópolis, no sé... por mucho Serdán, eh... hasta la CAPU”, aclarando que en el día puede ir a lugares peligrosos, pero en las noches “solamente voy a Lomas de Angelópolis, voy a Cholula, o voy a la Juárez ¿no?”. Nuevamente “Cholula” comienza la lista y en segundo lugar aparece “Angelópolis”. A pesar de que en su aclaración Lomas de Angelópolis queda diferenciada de “Cholula”, lo cual solo puede reflejar una distinción entre el fraccionamiento y el municipio de San Pedro Cholula, tomando en cuenta la evidencia previa, considero que lo importante es advertir la fusión discursiva de estos dos espacios, la cual refleja evidentemente una fusión simbólica de dos espacios elitizados que conforman un solo territorio. Así, “Angelópolis” abarca desde el centro comercial del mismo nombre, que se encuentra en el municipio de Puebla, hasta Lomas de Angelópolis, que localiza en el municipio de San Andrés Cholula; y se funde con las cabeceras de San Andrés y San Pedro Cholula porque ambas albergan una vasta zona elitizada y, además, constituyen un polo de atracción turística y recreativa de primer orden a nivel metropolitano.

Es importante puntualizar también que Margarita señaló a la avenida Juárez como uno de los lugares donde prefiere trabajar. Esto nos permite deducir el carácter elitizado de esta senda, y ubicarla así como parte de un mismo territorio junto con “Cholula” y “Angelópolis”. Puesto que, además, “la zona de la Juárez” fue identificada como uno de los lugares con más trabajo, llama la atención que no haya sido dibujada en el mapa. Esto puede ser explicado por el hecho de que ahí el movimiento es principalmente nocturno: en la avenida Juárez “hay mucho trabajo. Sí, en la noche siempre, siempre vas a agarrar viajes”. Margarita aseguró que prefiere trabajar en las noches porque no hay calor ni tráfico, sin embargo, cada vez lo hace menos por la creciente inseguridad que percibe.

Al preguntarle cómo es la ciudad en la noche contestó: “Eh... pues te digo, insegura. Pero sí, sí hay mucho movimiento. Sobre todo en los fines de semana. Pero sí se ha vuelto muy insegura. Ese es un factor que sí afecta muchísimo”. En este sentido, al preguntarle cómo son las calles de Puebla, hizo referencia a una inseguridad generalizada y una división dual de la ciudad: “Como son... Pues... Sí

hay zonas muy marcadas. Eh... seguras e inseguras. O sea, *todas son inseguras*. Pero... sí se acentúa en algunas más que en otras ¿no?”. Al señalarle que me interesaba más conocer sobre las condiciones específicas de las calles, es decir, el contacto directo del conductor con la calle, agregó lo siguiente: “Pues... maltratadas. No son vías este... seguras. Ni para tu auto ni... pues... No hay vigilancia ¿no? No sé, son muchos aspectos ¿no?”.

De esta forma, se hace evidente, nuevamente, la pertinencia de combinar el dibujo de mapas con otras técnicas de investigación etnográfica para poder observar elementos del espacio urbano que aquéllos no muestran, y, al mismo tiempo, explorar las razones de su ausencia, como sucede en este caso con la avenida Juárez. Por otra parte, se observa nuevamente en el área metropolitana de Puebla una división dual del espacio. A pesar de que Margarita percibe una inseguridad generalizada, indica una diferencia “muy marcada” entre zonas seguras e inseguras. Las zonas seguras, como Lomas de Angelópolis, son las zonas ricas que cuentan con una alta vigilancia de carácter privado, mientras que las zonas inseguras son aquellas que no están vigiladas. Para Margarita, la sensación de inseguridad se incrementa durante la noche, razón por la cual ha restringido en gran medida su movilidad limitando las zonas en las que trabaja, situación que se ha profundizado con la adopción del pago en efectivo.

Dentro de esta división dual del espacio metropolitano, el centro de Puebla quedó una vez más como frontera. Durante la realización del dibujo, Margarita señaló que “Es zona buena. Es buena zona, pero... pero es como un intermedio. Es entre peligrosa y hay mucho trabajo acá ¿no? Buena zona [escribiendo]. Pero... pues, te digo, peligrosa”. Así, a pesar de ser un lugar donde hay mucho trabajo, y un referente simbólico de primer orden, es también un lugar ambiguo, “intermedio”. Esto lo distingue de “Cholula” y “Angelópolis”, y lo asemeja al oriente, al norte y al sureste de la ciudad. Apuntándolos en el mapa, Margarita señaló: “De este lado [el oriente, la zona industrial] como que sí es peligroso, pero... sí, es una buena zona. El sur... es una buena zona. Aquí [el norte] es baja. No hay mucho trabajo por acá; Tlaxcala, todo eso, no hay tanto trabajo”; y recalcó que los espacios más peligrosos

son la zona industrial, el sureste y ambos lados de la autopista México-Puebla (“porque te vas como para Tlaxcala... son zonas muy peligrosas”).

Así, el centro de la ciudad de Puebla comparte con “Cholula” y “Angelópolis” el ser una “buena zona”, y con el resto del espacio metropolitano, el peligro. No obstante, es importante mencionar lo que significa para Margarita que el centro sea una “buena zona”. Durante la entrevista, Margarita no mencionó al centro cuando le pregunté por las zonas en las que hay más trabajo y por los lugares a los que más viaja la gente. Éste apareció hasta que pregunté por los lugares que más visitan los turistas:

**Olegario:** ¿Qué lugares son los que visitan más los turistas?

**Margarita:** Qué lugares más visitan los turistas... mmmm... la estrella, la zona de Angelópolis, Cholula, este... el centro de Puebla. Al centro voy muy seguido también. O sea, por ejemplo ahorita, eh... no sé... vas a un hotel y luego van al centro.

**Olegario:** ¿Un hotel de por acá de esta zona?<sup>138</sup>

**Margarita:** Eh... sí. Sí. Este... como te digo, no sé, Camino Real, el Holiday Inn que está aquí, el... One. Luego varias veces he hecho viajes del One al centro, o a Cholula.

Con esto se puede observar que el centro de Puebla ocupa, de nuevo, una posición periférica con respecto a las zonas de Angelópolis y Cholula. Además, aunque sus visitas al centro son constantes, se puede apreciar a través del ejemplo que pone que éstas se dan en función de la actividad en la zona de Angelópolis, por lo que su contacto es desde ahí y no a partir del centro a alguna otra parte. Esto reafirma la idea del centro como frontera, la cual, si se visita, es por la actividad de la zona elitizada. En este punto es importante recordar la delimitación que hace Margarita de la zona en la que prefiere trabajar (en la que tampoco apareció el centro): “Cholula, Angelópolis, no sé... por mucho Serdán, eh... hasta la CAPU”. Así, nuevamente aparecen el centro de Puebla y la CAPU como lugares de frontera.

Continuando con el dibujo, Margarita añadió como sendas principales al “circuito interior”<sup>139</sup> y a la avenida Cúmulo de Virgo. Con respecto a ésta señaló que “atraviesa todo”, y en el dibujo se puede apreciar que, efectivamente, conecta a la

---

<sup>138</sup> La entrevista fue realizada en un café ubicado en el bulevar Atlixcáyotl.

<sup>139</sup> Circuito interior es el nombre antiguo de esta senda, el cual fue cambiado por “circuito Juan Pablo II” por un gobierno municipal panista y el cual se mantiene hasta ahora como el nombre oficial de esta vía.

avenida 11 sur con el bulevar 5 de mayo completando un cuadrado que tiene en el extremo opuesto a la “pista” y que encierra al centro de Puebla. Sin embargo, cabe señalar que la avenida Cúmulo de Virgo al pasar por la avenida 11 sur, rumbo al este, cambia de nombre convirtiéndose en avenida Las Margaritas, la cual, posteriormente, vuelve a cambiar de nombre para convertirse en avenida Circunvalación. Esta senda nunca se intersecta con el bulevar 5 de mayo, lo cual sería un dato relevante para un análisis funcional “tipo Lynch” o para un estudio constructivista que busque conocer cómo los individuos aprenden sobre el espacio urbano. A diferencia de ese tipo de análisis, lo que busco resaltar es el nombre que Margarita ocupa para trazar esta vía. Cúmulo de Virgo es el nombre de esta senda desde la avenida 11 sur hasta el bulevar Atlixcáyotl, es decir que ese es el nombre que tiene el tramo ubicado en la zona de Angelópolis, y que Margarita extiende hacia el resto de la ciudad. Más que un error cognitivo, esto lo interpreto como el poder simbólico que irradia la zona de Angelópolis en el mapa mental de Margarita a través del nombre de una senda. Poder simbólico con el que, dentro de su esquema mental, ya no cuenta el centro de la ciudad de Puebla a pesar de encontrarse en medio del espacio.

Continuando con las calles, Margarita expresó que no le gusta andar “en colonias que estén feas de... por las calles”, por lo que también distingue las zonas de la ciudad por el tipo de vialidades que tienen. Así, escribe “feas vialidades” del lado de la zona industrial, y “mejores vialidades” del lado de Cholula, con lo cual vuelve a resaltar la polarización de la zona metropolitana. Igualmente señala que no le gusta conducir donde hay mucho tráfico, escribiendo “mucho tráfico” sobre la 11 sur, a la que considera como una de las zonas “más traficadas”.

La fealdad de las calles aumenta durante la temporada de lluvias, pues “cuando llueve hay zonas que... dices no, está horrible, yo no me meto ahí ¿no?”. Marcando la parte oriente y la avenida 11 sur, en el límite entre el sureste y Angelópolis, señaló “Todo esto, todo esto, están del nabo las calles, llenas de hoyos y se inunda”. Al preguntar lo que significaba “todo esto”, Margarita aclaró que “El sur y... y por acá, por Bosques, por todo eso. Está horrible, o sea. Pero mucho el sur. Mucho el sur. Es lo más feo. Es lo más feo. O sea, es la peor zona. San Ramón

y todo eso... Todo eso está... ni pavimentado está. Y da miedo, la verdad. Eso también te causa miedo. Que... yo por ejemplo he perdido dos llantas por lo mismo”.

Aclaró que la segunda llanta no la perdió en San Ramón, sino en Cuautlancingo. Como este lugar no estaba en el mapa le pregunté dónde se encontraba. Lo dibujó con un cuadro en el que, además de su nombre, escribió “inunda”, “baches” e “insegura”. Parece que con el recuadro quiso enfatizar que esa zona “Se inunda toda. Baches, o sea... Baches y aparte es insegura. Todo tiene. La verdad. Me da miedo. Sí, de verdad. Yo ahí evito ir. O sea, por mucho... Es que sí, te pasa. O sea, hay veces que dice “Cuautlancingo” y dices “no voy”. A ciertas horas no voy. Han asaltado muchísimo. Y este... quitan los coches ahí”. Aunque “hay fraccionamientos muy bonitos”, Cuautlancingo es una zona que “está horrible”, pues es muy insegura y peligrosa. En este caso se puede observar que la fealdad de las calles por su mala condición, que por sí misma conlleva peligro e inseguridad, coincide con la inseguridad y el peligro de los asaltos y los robos, existiendo así una doble fealdad u horror, el cual hace que Margarita evite tener contacto con ese espacio en ciertos horarios.

Como se ha visto, esta doble fealdad no es exclusiva de Cuautlancingo. También existe en “el sur”, en el que se ubican colonias como San Ramón, Santa Lucía, Minerales y Balcones. Por ejemplo, Margarita señala que Santa Lucía es un lugar “donde matan a mucha gente. De verdad. Sí, está muy feo”. De igual forma, toda la zona oriente, o industrial, tiene las mismas características. En ella resaltan lugares como Bosques de Manzanilla; La Resurrección,<sup>140</sup> que es “Muy feo, y muy peligroso”; Bosques de San Sebastián, en donde “Hasta la “come perros” estaba ahí”;<sup>141</sup> Xonacatepec y Amozoc. Además, esa es “la zona del huachicol”,<sup>142</sup> donde “hay maleantes, hay gente maleantilla”, y “bares de mala muerte”. Así, “ese rumbo” también está “horrible”, “inseguro”, “peligroso” y “te da miedo”.

Por medio de la entrevista se puede observar que, para Margarita, las zonas peligrosas son más que las que muestra el mapa. Dentro de éstas se encuentran

---

<sup>140</sup> Junta auxiliar del municipio de Puebla localizada en el extremo norte de la ciudad, cerca del volcán La Malinche.

<sup>141</sup> En septiembre de 2019 se encontró que una mujer que vivía en Bosques de San Sebastián tenía guardada carne de perro en su refrigerador, así como alrededor de 30 perros en su domicilio. Los vecinos aseguraron que vendía carne enchilada en la unidad habitacional, y que ella misma y sus hijos comían la carne de los perros robados.

<sup>142</sup> “Huachicol” es el combustible (generalmente diesel o gasolina) robado. “Huachicolero” es la persona que comete ese delito.

Bosques de San Sebastián y “Toda la prolongación de la 11 [San Ramón], de la 16, de la 3 sur... [Minerales, Balcones y Santa Lucía]”, pero también apareció que “como para Valsequillo es muy inseguro, por donde está el penal, Clavijero, son peligrosísimas, o sea, la verdad. Este... Pero... también atrás de donde está la Volkswagen, que ahora es una zona nueva, donde hay zonas habitacionales, también...”. Asimismo, las poblaciones que se encuentran sobre la carretera federal a Huejotzingo, es decir, en la periferia rural de San Pedro Cholula, también son consideradas como lugares peligrosos. Al norte, rumbo a Tlaxcala, Barranca Honda también apareció como una zona “horrible” y “peligrosísima”.

Todos estos son lugares periféricos, “las orillas” de la ciudad, y muchos de ellos coinciden con los lugares en los que Margarita consideró que vive la gente pobre en Puebla. Para ella, la zona más pobre es el sur (“sur este”), que comprende las prolongaciones de las avenidas 11 sur, 16 de septiembre y 3 sur, creando así un solo espacio “Muy... peligroso y... sí, [con] gente con muy bajo nivel económico, la verdad”. Con respecto a la prolongación de la 11 sur, por ejemplo, señaló que en “toda esa zona hay casas que están pero... de un solo pie, como pies de casa. Viven mal”, agregando que “todo eso es peligroso, y sí, evito ir para allá. Han encontrado cuerpos”. Con respecto a la parte oriente señaló también que “Hay una zona de Amalucan que está como más metida, como abajo del periférico que está también muy pobre”. Asimismo, mencionó que evita hacer viajes a La Guadalupeana porque es una colonia peligrosa en la que sabe que asaltan. Por su parte, señaló también que evita ir a la zona de la central de abastos, en la parte norte de la ciudad.

El hecho de que Margarita haya afirmado que muchos de estos lugares son peligrosos tiene que ver directamente con su trabajo en Uber. Refirió que atrás de la Volkswagen un cliente le quitó el auto a un conductor a mano armada, que otro conductor fue asaltado durante un viaje en efectivo en una de las poblaciones de la periferia rural de Cholula, y que a otro más lo interceptaron en Barranca Honda para quitarle el auto, aunque en esa ocasión “no fue por la aplicación”. Esto lo ha podido saber gracias a un grupo de Facebook de Uber y Didi del que es miembro, y por lo que le platican su hijo y su hermana. Asimismo, por medio de noticieros se ha enterado de que partes más céntricas de la ciudad como San Manuel o la zona de

Loreto se han vuelto peligrosas también. Señaló que en estos lugares han asaltado a la gente afuera de sus casas quitándoles sus automóviles, y relató el caso de un conocido suyo, que “salió en las noticias”, quien se resistió y recibió un tiro en la cabeza. A pesar de que en estos casos no se trató de conductores de Uber, Margarita aseguró que ya “Nadie está exento”.

De esta forma, Margarita mostró una imagen de la ciudad en la que el peligro y la inseguridad se encuentran presentes en la mayor parte del área metropolitana, agudizándose en “las orillas” y durante las noches. En contraste, las zonas de Angelópolis y Cholula son percibidas como espacios seguros, por lo que prefiere trabajar en ellos. Por tal razón, se puede observar una evidente polarización entre éstas y el resto del espacio metropolitano.

#### **4.1.4. Emilio**

Emilio tiene 27 años, es soltero y no tiene dependientes económicos. Nació en Tlaxcala, pero desde los seis años vive en la ciudad de Puebla, en Bosques de San Sebastián. Tiene bachillerato concluido y un pequeño negocio de diseño gráfico en el que hace estampados y publicidad. Trabajó dos años en Uber de tiempo completo en un auto rentado. Comenzó a trabajar en esa plataforma porque, además de buscar “una remuneración económica”, tener un automóvil resultaba conveniente para “moverse en el trabajo que realizaba”. A pesar de que inicialmente quería combinar ambas actividades, con el paso del tiempo comenzó a trabajar más en Uber “por la exigencia que me pedía la misma plataforma”, pues “tenía que ser más constante el tiempo de manejar en Uber o dentro de la plataforma para poder sacar la renta e inclusive gastos personales o un extra”.

Le gustó trabajar en Uber porque podía conocer personas, relajarse manejando y conocer la ciudad, sin embargo, la inseguridad, la falta de apoyo por parte de Uber y el tiempo que tenía que trabajar “para poder sacar algo bueno” hicieron que este empleo no fuera como se lo esperó en un principio. En este sentido señaló: “El marketing me... me encapsuló a creer que iba a ganar más dinero de lo... de lo real. Entonces por cuestión económica no fue lo que esperaba. Porque



cuestión eh... cómoda, tampoco. Porque ellos te garantizaban más dinero en pocas horas y es al revés. Necesitas más horas para ganar más dinero". De esta forma, tenía que trabajar más de 10 horas diarias para cubrir la renta del auto y poder obtener ganancias.

Emilio fue "desconectado" de Uber por haber incurrido en acciones ilícitas. Después de haber realizado un "viaje fantasma"<sup>143</sup> fue dado de baja temporalmente de la plataforma. Argumentando que no había tenido nada que ver con dicha situación, Uber lo reconectó después de tres días advirtiéndole que si volvía suceder algo similar sería desconectado de forma permanente. Esto sucedió finalmente por falsificación de documentos. Emilio, al dedicarse al diseño gráfico, falsificó su certificado de no antecedentes penales y la constancia del curso de igualdad de género, que son documentos oficiales que se deben dar de alta en la plataforma para poder operar. Asimismo, comenzó a falsificar documentos para otros conductores hasta que Uber detectó un folio duplicado.

Después de algunos meses comenzó a trabajar en Didi, plataforma que, afirmó, le agrada más que Uber porque tiene "mejor sustentabilidad" económica. Trabajando ocho horas diarias puede ganar lo mismo que ganaba en Uber gracias a los bonos de productividad. Aunque aseguró que los usuarios de Didi son los mismos de Uber, mencionó también, como señalé en el capítulo anterior, que existe una diferencia: Didi se enfoca más a las colonias "deterioradas" y "peligrosas" del sur, mientras que Uber es "más céntrico" y se enfoca más en colonias con "mayor economía".

Desde este punto de vista, Emilio dibujó un mapa que difiere considerablemente de los anteriores. En primer lugar, porque contiene más detalles signícos: sendas, barrios, nodos, mojones y, además, claves; y, en segundo lugar, porque en él no aparece "Cholula" y "Angelópolis" ocupa un lugar periférico.

Al iniciar el dibujo Emilio señaló "Aquí vamos a empezar con el zócalo ¿no? Zócalo de Puebla [escribiendo]. Yo trabajo más en la zona de Puebla. Entonces éste

---

<sup>143</sup> De acuerdo con lo relatado por Emilio, un viaje fantasma se lleva a cabo mediante el uso cuentas falsas de Uber y de tarjetas bancarias "clonadas". El conductor se pone previamente de acuerdo con el usuario que falsificó la tarjeta y la cuenta de Uber, y se ven en un punto alejado de la ciudad para asegurar que ese conductor sea a quien le llegue la alerta de viaje, haciendo viajes generalmente largos que, al no ser reconocidos por los dueños de las tarjetas, son detectados como fraudulentos y sancionados por Uber.

es el zócalo”. Con esa frase estaba expresando lo que su mapa mental mostraría: la parte de la ciudad oculta o apenas esbozada en los otros tres; detalles del sur, del oriente y del norte de la ciudad; la parte opacada por la nueva centralidad urbana, la cual encierra también una dinámica propia, teniendo en el centro de la ciudad su punto de articulación.

El mapa tiene errores de ubicación evidentes como que la calle 2 sur y la avenida 16 de septiembre se encuentren en sentido oriente-poniente, o, por el contrario, que la 43 oriente lo haga de norte a sur. No obstante, como señalé en el caso anterior, este no es un análisis funcionalista ni constructivista, por lo que este tipo de traspiés no resultan relevantes; lo importante para esta investigación no es conocer la articulación funcional de los elementos geográficos durante el desplazamiento del conductor por la ciudad, sino el hecho de que éstos aparezcan en la composición del mapa mental pues denotan su experiencia y su contacto con ellos.

Habiendo aclarado esto, volvamos con el mapa. Después del zócalo de Puebla, Emilio dibujó el bulevar 5 de mayo y el bulevar Valsequillo, ubicando en éste al centro comercial “Plaza Cristal”.<sup>144</sup> Posteriormente, colocó las avenidas 2 sur, 16 de septiembre y 43 poniente señalando que ahí tiene mucho trabajo porque hay una zona de bares, en la que destacan “Axxwel” y “el Azulito”. Mencionó que “esta zona es buena porque hay dinámicas” y dibujó un hexágono como el que utiliza Uber para representar ese tipo de tarifas (mismo que siguió utilizando a lo largo del dibujo como clave para indicar los lugares donde hay más demanda de viajes y, por lo tanto, tarifas dinámicas), dentro del cual escribió los días y las horas en que hay más trabajo. Agregando las avenidas 25 y 31 poniente (que en esa parte de la ciudad ya son “oriente”), Plaza Dorada y el Parque Ecológico, señaló que le gusta trabajar en las noches en esa zona porque de ahí le salen muchos viajes hacia el norte de la ciudad, por lo que le sirven para dirigirse a su casa y descansar.

---

<sup>144</sup> El nombre oficial es “Plaza Crystal”.

Después colocó “el sur”. Alargando la avenida 16 de septiembre ubicó primero a la colonia Guadalupe Hidalgo, luego otra de la que no recordó si es “Lomas” o “La Loma”<sup>145</sup>, y luego, un poco alejado, a San Ramón.

Continuó colocando la estación de bomberos que se encuentra sobre el bulevar Valsequillo, y luego, con un recuadro, a la colonia San Manuel. Siguiendo el bulevar 5 de mayo llegó hasta donde cambia de nombre y se convierte en bulevar norte. Señaló la autopista “Puebla-Veracruz”, Bosques de San Sebastián y, del otro lado de la autopista, a “San Aparicio”.<sup>146</sup> Sobre el bulevar norte dibujó, con sendos rectángulos, al mercado Miguel Hidalgo y a la CAPU. Al norte del mercado dibujó una cuadrícula con un cráneo y un par de huesos cruzados, “como el chavo del 8”, para indicar que esa es una zona de peligro a la que no le gusta entrar. Esa misma clave la utilizó para indicar que el sur, San Aparicio y “La María”<sup>147</sup> también son zonas de peligro. También mencionó que, a diferencia de Uber, en Didi casi no ha tenido viajes en la CAPU. Esto le ha llamado la atención porque ahí el movimiento en Uber es “fuerte” y “constante”, por lo que piensa “que todavía Uber sigue predominando en la CAPU. Y entonces eso me hace pensar que tal vez en otros estados el que predomina es Uber todavía ¿no? Porque si la gente foránea viene y pide Uber, entonces es porque allá es lo más cotidiano”. De cualquier forma, esto le ha resultado benéfico porque evita los conflictos con los taxistas de la CAPU.

Siguió trazando el bulevar norte y a su paso señaló la avenida Reforma (no tiene nombre en el mapa) y la avenida Juárez. Cabe resaltar que el bulevar norte, al pasar por la avenida Juárez, cambia de nombre y se convierte en bulevar Atlixco. Llama la atención que Emilio, después de haber registrado el cambio de bulevar 5 de mayo a bulevar norte, no haya nombrado al bulevar Atlixco, siendo ésta una de las vialidades que estructuran el cuadrante poniente-sur de la zona metropolitana. Teniendo en cuenta la ausencia de “Cholula” y que el mapa termina precisamente en esa senda, esto puede ser interpretado como una expresión de la poca

---

<sup>145</sup> Cerca de Guadalupe Hidalgo, del lado en que escribió “Loma” se encuentran las colonias Loma Encantada y Lomas del Sol.

<sup>146</sup> San Sebastián de Aparicio es una junta auxiliar del municipio de Puebla. Colinda con el municipio de San Pablo del Monte, Tlaxcala.

<sup>147</sup> Colonia del municipio de Puebla ubicada cerca de la intersección del bulevar Esteban de Antuñano y la autopista México-Puebla, sobre el antiguo camino a Tlaxcala.

relevancia que tiene para Emilio el lado poniente de la ciudad, el cual, como hemos visto en los casos anteriores, contiene una dinámica propia.

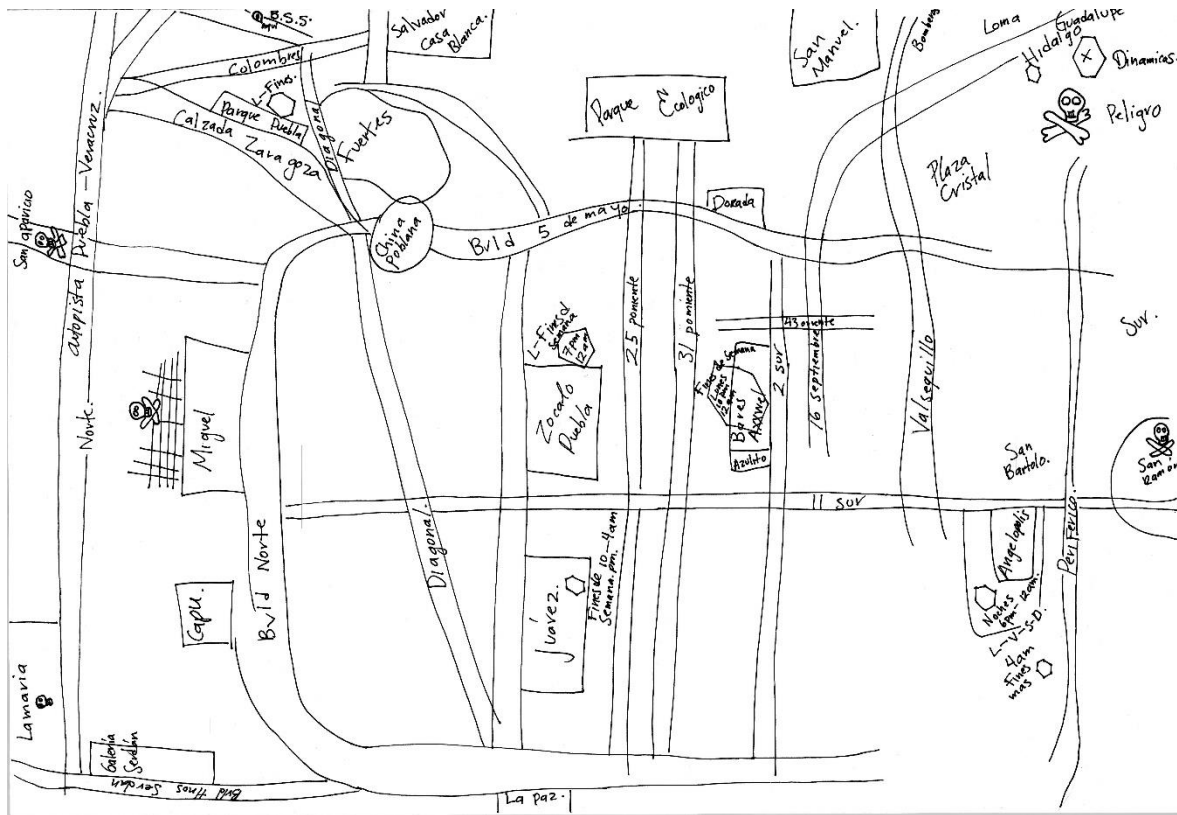


Figura 33. Dibujo de Emilio que, al contrario de los dibujos anteriores, muestra “la zona de Puebla” a detalle y deja fuera la zona de Cholula.

Volviendo a la avenida Juárez, Emilio la dibujó más que como una senda, como un barrio o nodo mediante rectángulo grande en cuyo interior agregó el hexágono de las “zonas dinámicas”. Siguió con el bulevar Hermanos Serdán y en él, con otro rectángulo, dibujó el centro comercial Galerías Serdán. Haciendo una pausa en el dibujo señaló “Esto es lo que yo más concuro ¿no? Nada más te voy a poner lo que yo más concuro ¿vale?”, y prosiguió colocando en el extremo poniente a la colonia La Paz y luego a la avenida 11 sur. En ella ubicó a San Bartolo

y luego a San Ramón, en el que dibujó otra calavera diciendo “para mí esta zona sí es de peligro”. Después de San Ramón, el periférico, “que va a rodear toda la ciudad” hasta llegar a Bosques de San Sebastián y a la autopista. Luego, la 14 oriente que conecta con la federal a Tehuacán, en la que dibujó una zona comprendida por las colonias El Salvador y Casablanca diciendo “y ya, creo que son las zonas que más concurren, más viajes tengo ahí”.

Al preguntarle por los días en los que trabaja en esos lugares, Emilio explicó las tácticas que utiliza para desplazarse, lo cual muestra el movimiento propio de esta parte de la zona metropolitana, que es “su cuadrante”. Comienza en su casa, donde “siempre me agarran y me llevan hacia Chachapa,<sup>148</sup> Casablanca y todos estos lados”. Estando ahí rechaza los viajes que vayan para Amozoc, “porque a Amozoc no me meto”, y se redirecciona hacia el centro de Puebla o hacia Angelópolis (hasta este punto apareció “Angelópolis”): “esas zonas de Angelópolis son las que más... el centro y Angelópolis son las que más recorro”. Del centro de Puebla lo “llevan mucho hacia el sur, hacia La Loma, hacia Guadalupe Hidalgo... hacia toda esa parte”, o hacia San Manuel, desde donde lo regresan al centro. Con respecto a Amozoc señaló que “lo siento inseguro” “desde que mataron a los policías”,<sup>149</sup> por lo que cada vez que le llega un viaje hacia allá se pregunta “¿lo hago o no lo hago? Pues lo hago ¿no?, y ya me regreso, aunque vacío, pero me regreso”, o se “direcciona hacia el centro”.

Después de relatar esto escribió “Angelópolis” y lo encerró en un primer rectángulo. Luego agregó un hexágono señalando que “aquí sí hay zonas... dinámicas”, y aclarando también que “por lo regular es en la noche, cuando salen, como de 6 p.m. a 12 a.m.” Esto quedó encerrado en un rectángulo mayor, lo cual indica que “Angelópolis” no se reduce al centro comercial del mismo nombre, sino que abarca una zona más grande. Por fuera del segundo rectángulo agregó otro hexágono para indicar que en un lugar asociado a “Angelópolis”, y que al mismo tiempo quedó afuera, también había tarifas dinámicas, pero en otro horario.

---

<sup>148</sup> San Salvador Chachapa es una junta auxiliar del municipio de Amozoc de Mota. Se ubica sobre la carretera federal Puebla-Tehuacán, antes de llegar a Amozoc yendo desde Puebla.

<sup>149</sup> En junio de 2018 presuntos “huachicoleros” asesinaron a seis policías municipales de Amozoc.

Resulta relevante la composición de esta zona por varias razones. En primer lugar, porque es la única que cuenta con un rectángulo extendido; en segundo lugar, porque que presenta dos hexágonos; y, finalmente, porque que uno de ellos no tiene un nombre directamente asociado. Esto permite observar que “Angelópolis” es una zona extensa que recibe su nombre a partir del centro comercial que la inauguró; que es una zona en la que existe un intenso movimiento por la alta demanda de viajes; y que la parte sur de ésta tiene una dinámica distinta y una identidad que es diferente, pero similar. Esta sección de la Emilio no escribió el nombre es Lomas de Angelópolis, con lo que se puede observar que, aunque cuenta con una dinámica social distinta, se encuentra contenida dentro del nombre “Angelópolis”.<sup>150</sup>

De esta forma, “Angelópolis” es, junto al centro de Puebla, una zona a la que Emilio recurre para evitar llegar, o salirse, del extremo oriente del área metropolitana, a la que percibe o “siente” muy insegura. Esto ubica en posición de igualdad ambos barrios o nodos, indicando que son, al tiempo que símbolos de referencia, dos de los principales destinos a los que acude la gente que se encuentra en el oriente de la ciudad. Del centro comúnmente lo llevan hacia las colonias “del sur”, como Guadalupe Hidalgo o “La Loma”, o bien hacia un sur no tan lejano como San Manuel, desde el cual puede regresar al centro. Con esto se puede apreciar que “la zona de Puebla” contiene un vasto movimiento propio.<sup>151</sup>

Así, el centro de Puebla parece ser el punto de articulación de esta parte del área metropolitana. Mientras tanto, “Angelópolis” se mantuvo como lugar periférico a pesar de ser señalado como un fuerte referente de atracción y movimiento. Es un lugar al que va, pero desde el cual no se articula con más viajes.

Regresando al dibujo, Emilio volvió a rellenar espacios con los lugares que más frecuente. Dibujó la zona de los fuertes con una especie de óvalo, la glorieta de la China Poblana con un círculo, la calzada Ignacio Zaragoza y el Parque Puebla<sup>152</sup> con un rectángulo. En este centro comercial dibujó también un hexágono

---

<sup>150</sup> En otro error de ubicación, Emilio dibujó la zona de Angelópolis extendida hacia el poniente en vez de hacia el sur, por lo que Lomas de Angelópolis no se encuentra en su ubicación real, que es pasando el periférico a la altura de San Ramón.

<sup>151</sup> Tómese en cuenta también que de los bares de la 2 sur y la 43 poniente, de la zona de Plaza Dorada y del Parque Ecológico salen muchos viajes hacia el norte de la ciudad; y que de Bosques de San Sebastián hay también mucho movimiento hacia otras colonias del oriente como El Salvador o Casablanca, e incluso hacia lugares más alejados como Chachapa o Amozoc, desde los cuales también hay viajes hacia el centro de la ciudad de Puebla.

<sup>152</sup> Centro comercial de reciente construcción ubicado sobre la calzada Ignacio Zaragoza cerca del estadio Cuauhtémoc.

por ser “zona dinámica”. Luego, dibujó la Diagonal Defensores de la República, que llega hasta la colonia La Paz.

Al preguntarle dónde trabajaba los fines de semana señaló que “ir más acá, más aldaño a Cholula. Ay [sic] siempre va a haber en fines de semana por los antros, bares y demás, pero fíjate que casi no me meto a Cholula en Didi”. En cambio, prefiere trabajar en la zona sur: “Guadalupe Hidalgo, la 11 sur, San Bartolo”, e indicó que Guadalupe Hidalgo “tiene muchas zonas dinámicas”. Asimismo, a pesar de que no dibujó ningún un hexágono sobre Bosques de San Sebastián o en la zona de El Salvador o Casablanca, señaló que en esos lugares también hay mucha demanda de viajes los fines de semana. De Bosques de San Sebastián la gente puede ir hacia Parque Puebla, hacia El Salvador o hacia el centro; de Guadalupe Hidalgo salen principalmente hacia el centro, y del centro lo pueden llevar prácticamente a cualquier lugar: a San Aparicio, a Bosques de San Sebastián, a Galerías Serdán, a San Manuel, a la CAPU, a “Angelópolis”, o bien lo pueden regresar a las “zonas del sur”. Con esto se puede observar que, efectivamente, “la zona de Puebla” tiene un movimiento intenso y relativamente independiente de las zonas de Angelópolis y Cholula, y que el centro es su nodo de articulación.

Por su parte, a pesar de que señaló que sí le salen viajes hacia Cholula los fines de semana, lo que hace es, al llegar ahí, direccionarse hacia el centro de Puebla. Al preguntarle por qué, esta fue su respuesta:

Casi no voy. Y todos dicen que es bueno Cholula, que hay viajes cortos y demás. Pero no me gusta meterme allá. Por lo mismo que he escuchado varias historias que... no sé, que roban o... los que les pasan percances es por Cholula. Y los llevan mucho más hacia Huejotzingo. Y mi tirada en Didi es andar en la ciudad de Puebla, tener viajes cortos para cumplir los bonos. No me importa tanto tener viajes largos. Por ejemplo al aeropuerto. Porque son mal pagados por Didi. Ganas menos en Didi por viajes largos. Entonces, por lo regular, cada vez que me salen viajes... me han salido a San Martín, a México, al aeropuerto, yo los cancelo. No los tomo. Yo me enfoco más por los servicios, la cantidad de servicios, para llegar al bono, que por la cantidad que me puede dar un viaje.

Esto quiere decir que sí hay demanda de viajes de Didi en Cholula, pero que es decisión de Emilio no trabajar ahí por temor, y porque prefiere hacer viajes cortos en Puebla para cumplir con los bonos de la plataforma. Asimismo, el hecho de que

haya viajes cortos en Cholula habla de que en esa parte del área metropolitana existe un movimiento propio e independiente de “la zona de Puebla”, y que, si Emilio quisiera, también podría sumar ahí la cantidad requerida de viajes cortos para alcanzar los bonos de Didi. De esta forma, nuevamente queda en evidencia la dualidad estructural del área metropolitana, en la que el trabajo en aplicaciones queda dividido en dos extensas zonas principales: por un lado, “la zona de Puebla”, y, por otro, las zonas de Angelópolis y Cholula.

#### **4.1.5. Carlos**

Carlos es originario del puerto de Veracruz, lleva viviendo 15 años en la ciudad de Puebla, tiene 37 años, está casado, y su esposa y sus dos hijos dependen de él económicamente. Es licenciado en administración de empresas y antes de volverse conductor de Uber trabajó como auditor de tienda en Soriana. Al no ver renovado su contrato, trató de “emprender un negocio” al mismo tiempo que comenzó a trabajar en Uber de tiempo parcial. Abrió un par de taquerías cerca de su casa, pero “no jalaron”; “entre los problemas del gobierno, entre permisos” y porque “se lo comía la renta” de los locales, tuvo que cerrarlas. Vendió su automóvil para pagar las deudas que le quedaron y decidió trabajar en Uber de tiempo completo en un auto rentado. Trabajó así alrededor de cinco meses en los que juntó para el enganche de un auto y poder seguir trabajando sin tener que rentar uno. El carro que compró en ese momento es con el que trabaja actualmente y el cual sigue pagando en mensualidades.

La ventaja que encontró en Uber, y en las plataformas de transporte en general, es que puede ser su propio jefe: “Entre más trabajo, más gano. Entre menos trabajo, menos gano. Entonces yo mismo me motivo a seguir trabajando”. Esto implica, a su vez, la ventaja de poder controlar “sus tiempos”. Además, comparado con cualquier otro trabajo, encontró superioridad en las ganancias en relación con la dinámica laboral:

O sea, una empresa... Hoy, en la actualidad, una empresa no te paga más de 15 mil pesos. Ya no. O sea, puedes sacar 10 mil, 12 mil, y yo puedo sacar, en aplicaciones yo puedo sacar



hasta 20 mil en un mes. O sea, sí puedo sacarlos, ¿no? Y trabajando a lo mejor 10, 12 horas diarias, ¿no?, seis días a la semana. Un trabajo. La ventaja de la aplicación es de que empiezas a trabajar desde tu casa. Si te llevas una hora de traslado a tu trabajo, más 10 horas que trabajes en tu trabajo, son 11, más una hora de regreso, son 12. Es prácticamente lo mismo. ‘Tonces trabajas 10, 12 horas en la aplicación, pero con... empiezas a trabajar desde tu casa. En mi caso yo me pongo a desayunar, ya que voy a terminar de desayunar me conecto. Ya me conecto y ya este... a veces no me caen viajes, convivo con mis hijos, un rato ahí con ellos y con mi esposa. Me cae viaje, “ah sale, ya, ¡vámonos!”. Sí, esa es la ventaja.

En Uber facturaba entre 8,000 y 10,000 semanales trabajando seis días y entre 12 y 14 horas diarias. Trabajó también en EasyTaxi y, posteriormente, en Cabify por la fusión de ambas aplicaciones; sin embargo, dejó de trabajar en ella porque subieron las comisiones y “bajaron los viajes”. También se dio de alta en Didi, por lo que su facturación en Uber bajó a 5,000 o 6,000 pesos semanales, siendo que el resto lo generaba en Didi.

Hace cerca de un año fue “desconectado” de Uber, por lo que continuó trabajando en EasyTaxi y Didi, y, hasta la fecha, únicamente en Didi. Carlos señaló que no sabe con certeza cuál fue la razón por la cual fue bloqueado de Uber, puesto que “era conductor VIP con ellos”: tenía una calificación excelente, era categoría diamante y tenía muy buenos reconocimientos por parte de los usuarios. Al ver que estaba bloqueado marcó a la aplicación, pues al ser categoría diamante tenía “derecho a poder hablar con ellos”. La respuesta que le dieron fue que el sistema había detectado que había incumplido las políticas de la empresa, y al preguntar cuáles políticas había incumplido le contestaron que “por políticas no le podían decir”. Simplemente estaba desconectado. Cree que pudo haber sido por haber “descuidado la aplicación” por trabajar en otras plataformas o por un viaje que hizo a Chiapas, de alrededor de 9,000 pesos, que nunca le pagaron. En ese viaje desembolsó, además, cerca de 3,500 pesos de gasolina, casetas y viáticos, perdiendo dos días de trabajo. Al protestar en las oficinas de Uber le dijeron que el viaje había sido hecho con una tarjeta clonada (viaje fantasma) y que por eso no se lo podían pagar.

Por estas razones, Carlos señala que Uber “sí le dejó un sabor muy, muy amargo”. Didi, en cambio, “es muy diferente”: el trato al conductor es más amable y, sobre todo, le permite ganar lo mismo que en Uber trabajando “mucho menos”:

“en Didi estoy trabajando entre... 10, 12 horas al día. Trabajo cinco días, porque me puedo dar el lujo de descansar dos días y este... y facturo entre ocho mil, nueve mil pesos”.

Desde este punto de vista, Carlos dibujó un mapa similar al de Emilio en cuanto a la extensión del área metropolitana, con la diferencia de que incluyó a Cholula y “la zona de Puebla” no cuenta con tantos detalles como aquél.

Comenzó dibujando “lo que es el estadio” (Cuauhtémoc) porque “es el punto de referencia para él”; de ahí siguió el Parque Ecológico, “la estrella de Puebla” y Sonata.<sup>153</sup> “Esos son los puntos como que más importantes”. Al estadio y a “la rueda de Puebla” los dibujó simulando sus formas (en el caso del estadio, desde una perspectiva aérea): dos círculos concéntricos unidos entre sí mediante varias líneas rectas, y un círculo de cuyo centro salen líneas rectas que tocan su perímetro, respectivamente. Al Parque Ecológico y a Sonata los dibujó mediante rectángulos. Resulta relevante destacar esta diferencia de formas pues, en el caso del estadio, aunque en sí mismo es un nodo o espacio de encuentro, también es un mojón que sirve como punto de referencia, y su dibujo representa esto mismo, es un punto que le sirve a Carlos principalmente para orientarse. No obstante, el dibujo de la rueda de la fortuna no sólo la representa a ésta como mojón, sino que metonímicamente representa al centro comercial Angelópolis (un nodo) y su área de influencia (barrio). Es decir que mediante el signo de un mojón está representando simbólicamente a una zona de la ciudad que no está delimitada. Por el contrario, tanto Sonata como el Parque Ecológico fueron representados directamente como nodos o barrios delimitados a través de rectángulos.

Continúo con la CAPU, reflejando su función de nodo (“vamos a hacerlo igual cuadrado”). Junto con los anteriores, señaló que éstos “son como los puntos que yo más eh... me ubico”.

---

<sup>153</sup> *Sonata Town Center* es un “distrito” de Lomas de Angelópolis. De acuerdo con su página oficial, es “un espacio perfectamente planeado para un estilo de vida nuevo en la ciudad de Puebla” (<http://distritosonata.com>), en el que se pueden encontrar restaurantes, parques, hoteles, plazas comerciales, centros corporativos de trabajo, torres residenciales, tiendas de autoservicio, cines, bares y discotecas.

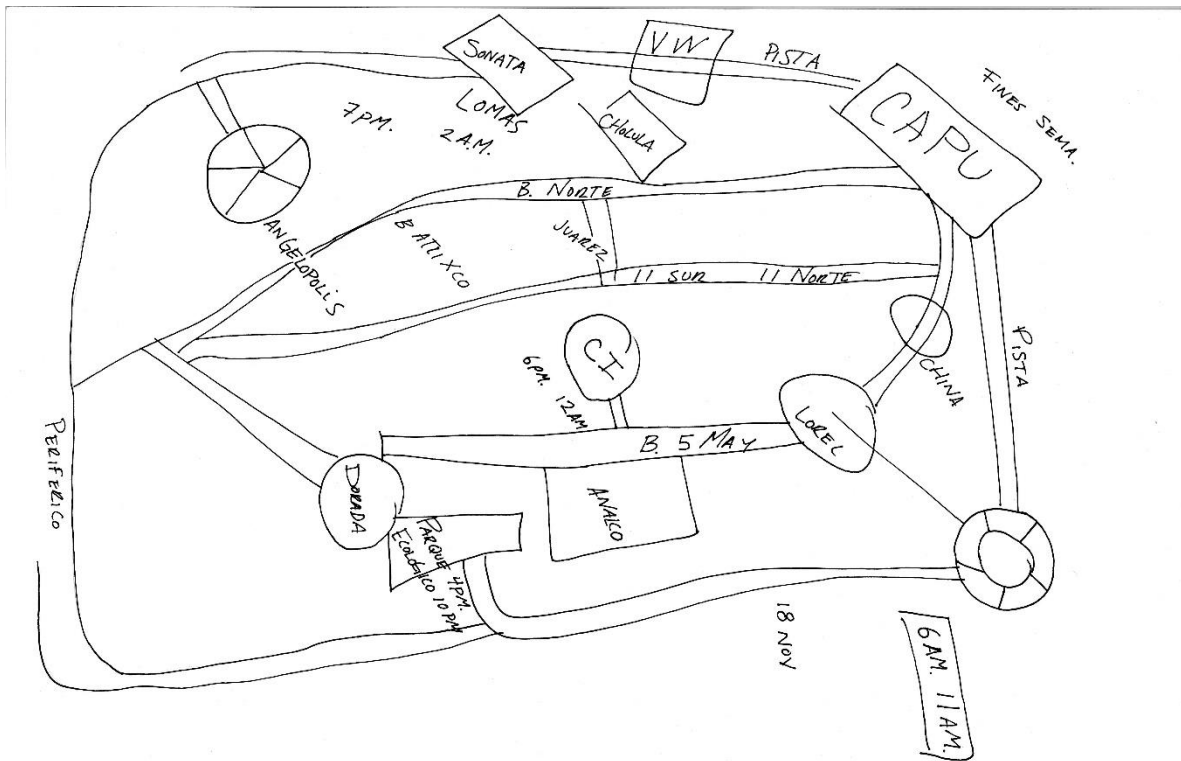


Figura 34. Mapa de Carlos, en el que se muestra de forma clara la estructura vial de la zona metropolitana, y en el que aparece el centro de Puebla en medio del mapa, pero más como un mojón de orientación que como un nodo o barrio de alta demanda de trabajo.

Posteriormente siguieron las vialidades principales. “La 18 de noviembre”,<sup>154</sup> que conecta, hacia el sur, con el bulevar Vicente Suárez y, hacia el norte, con el estadio Cuauhtémoc; el bulevar Vicente Suárez, que conduce al Parque Ecológico, que se convierte en avenida “Las Torres”,<sup>155</sup> y que con ese nombre “rodea prácticamente la ciudad”; y el periférico, que llega “a lo que es la Atlixcáyotl para llegar a lo que es Angelópolis” y a “Sonata o Lomas”, y, por el otro lado, a “la pista”, a “los estadios” y a la CAPU. Después, “por la parte de adentro” de la ciudad, el

<sup>154</sup> Es un tramo corto de la carretera federal Puebla-Tehuacán ubicado en la intersección con el bulevar Xonacatepec, el cual conduce al fraccionamiento en el que vive Carlos.

<sup>155</sup> El nombre oficial es bulevar Municipio Libre, pero el nombre común es avenida de “Las Torres” porque a lo largo de esta vialidad se encuentran torres de alta tensión sobre el camellón.

bulevar 5 de mayo. Éste pasa por el centro histórico de Puebla y Analco;<sup>156</sup> hacia el sur, por “la 31” y “Dorada”<sup>157</sup> desembocando en “la 49”, la cual, a su vez, conduce a la 11 sur y al bulevar Atlixco; hacia el norte, lleva a “Loreto”<sup>158</sup> y en la China Poblana<sup>159</sup> cambia de nombre para transformarse en bulevar norte, el cual, a partir de la avenida Juárez vuelve a cambiar de nombre convirtiéndose en el bulevar Atlixco. Finalmente, otra vialidad que “atraviesa totalmente” la ciudad “es la 11 sur. O 11 norte, depende de la zona en la que estés”.

De esta forma, el dibujo de Carlos representa de forma más clara que los anteriores el sistema vial del área metropolitana o “esqueleto de la imagen de la ciudad” (Lynch, 2008). En él se puede observar que la avenida 11 norte-sur funge como columna vertebral y que la ciudad de Puebla se encuentra delimitada a través de dos circuitos concéntricos: uno que establece el afuera y el adentro de la ciudad a través de la autopista México-Puebla y el periférico; y otro que, de forma menos clara, rodea la ciudad por dentro por medio de los bulevares 5 de mayo/norte/Atlixco, la avenida 49 poniente y el circuito Juan Pablo y, más hacia el sur, la avenida “Las Torres”.

Al pedirle que me hablara del movimiento de la zona metropolitana de acuerdo con los diferentes horarios, señaló en primer término a “la zona de Angelópolis, Sonata [...]”: en horario de 7 p.m. a 2 a.m. hay “una súper demanda” en “esa zona”. Luego habló de la CAPU: ahí los fines de semana y los lunes también hay “una súper demanda”. En “Puebla centro, Analco, toda esa zona de ahí, igual, en las noches, igual de lo que son 7 o 6 p.m. mejor dicho, a las 12 de la noche, porque ya ahí ya no es muy tarde, aquí ya no es muy tarde. Aquí sí no porque aquí... no hay muchos, ya en la noche aquí se muere. Puebla centro se empieza... todo cierra ¿no?”. Por su parte, “la hora más alta de demanda” en la “zona” del Parque Ecológico es de 4 a 10 p.m. En cuanto a

---

<sup>156</sup> Analco es uno de los antiguos barrios de la ciudad de Puebla, en el que durante la primera parte de la Colonia fue habitado por población indígena. Así, el centro de la ciudad, habitado por los conquistadores europeos, quedó separado del barrio indígena por el Río San Francisco, el cual fue entubado en tiempos recientes dando lugar al bulevar 5 de mayo. Por esta razón, Analco, el lengua náhuatl, significa “al otro lado del río”. Actualmente alberga un tianguis de artesanías que se coloca los fines de semana, por lo que Carlos señala que es una “zona turística”.

<sup>157</sup> Plaza Dorada, la primera plaza comercial de Puebla.

<sup>158</sup> La zona de los fuertes de Loreto y Guadalupe.

<sup>159</sup> Glorieta ubicada en la intersección del bulevar 5 de mayo/norte y la diagonal Defensores de la República (avenida que va desde la colonia La Paz, cerca de la avenida Juárez, hasta la carretera federal Puebla-Tehuacán, a la altura del parque industrial Puebla 2000). En ella se localiza una fuente coronada con la escultura de este personaje histórico poblano.

todas las colonias que están alrededor de la ciudad, es en la mañana. Todas las colonias, todas, todas, todas. De ahí sí... desde la Miguel Hidalgo<sup>160</sup>, desde Bosques [de San Sebastián], desde... no sé... Clavijero, San Aparicio, la Central de Abastos, todas las colonias que están alrededor de Puebla, su alta demanda siempre va a ser de las 6 de la mañana, 6 a.m., a las 11 de la mañana. Es donde en todos lados, lo que son colonias alrededor de la ciudad, tienen una alta, alta demanda de servicio. O sea, ahí sí donde te pongas. Donde estés siempre hay ¿no?, desde La Margarita,<sup>161</sup> eh... de este lado, la 11 sur, Guadalupe Hidalgo, la 16 de septiembre, Héroes, toda esa parte, muchísima demanda. La gente sale a trabajar, o sale a la escuela ¿no? Y en el centro no hay nada. Así puedas estar en el centro, y sí te puede caer un viaje, pero uno al millón. Es como... Yo normalmente, cuando me caen los viajes al centro, trato de irme a una colonia ¿no? Me voy para... si estoy en el centro agarro hacia el Parque Ecológico ¿no?, porque sé que me agarran de La Margarita, de la Ignacio Zaragoza, de toda esa zona por allá, la zona militar ¿no? 'Tonces me empieza a mover ¿no? No me quedo en el centro porque sé que no va a caerme nada.

Al preguntarle a dónde se dirige la gente de los alrededores en las mañanas señaló que:

Por lo regular la gente que sale en la mañana siempre es a los trabajos ¿no? Una es la parte de... lo mismo Angelópolis porque tiene muchísimos empleos, lo que es Angelópolis, mismo Sonata tiene mucha alta de demanda ¿no?, de... ventas, desde producción, este... restaurantes, es mucha, mucha demanda, muchos empleos por ahí ¿no? Lo que es la Volkswagen... todo lo que es Volkswagen, mucha demanda para la Volkswagen, mucha, mucha demanda lo que es la Volkswagen, y mucha demanda al centro. Irlos a dejar. Ir a dejar. El problema de ahí es lo que te decía, o sea, para irlos a llevar sí tienes mucha demanda, pero para que te caigan viajes del centro hacia afuera ya no.

Sobre los fines de semana, mencionó también el gran movimiento que hay en "Cholula" como lugar de diversión:

Todo lo que es Cholula... es donde se concentra la mayor cantidad de viajes. En Cholula la mayor cantidad de gente... Cholula es... es que tiene mucho más movimiento que todo esto. Por encima de Sonata, por encima de Angelópolis, por encima de la Juárez. Es el que tiene este... mayor, mayor cantidad de movimiento de personas. O sea, ahí sí Cholula sí... lo que es viernes, sábado, es como... a reventar. Jueves un poco, pero también se eleva. Viernes y sábados sí está a reventar Cholula, muchísima demanda de trabajo ¿no?

---

<sup>160</sup> Colonia ubicada en el oriente de la ciudad, cerca de la intersección de la avenida 14 oriente y la carretera federal Puebla-Tehuacán; colinda con la colonia El Salvador.

<sup>161</sup> El Infonavit La Margarita se encuentra en el suroriente de la ciudad, entre la avenida Fidel Velázquez, que es el nombre del último tramo del circuito Juan Pablo II, y el bulevar Municipio Libre o "Las Torres".

Explicó que la gente va a “Cholula” a divertirse desde lugares lejanos como Clavijero o Bosques de San Sebastián, por lo que tienen que “atravesar la ciudad prácticamente” en vez de quedarse a divertir en el centro de Puebla o la avenida Juárez. De forma similar, “la gente de Sonata, la que vive en Lomas no se queda en Lomas, no se queda en Sonata, ellos buscan más Angelópolis o buscan más Cholula. Es muy curioso. No sé por qué. Al revés, la gente que está en Cholula [...] van a Lomas ¿no? O sea, les gusta más estar en... gente de Cholula irse a Angelópolis, irse a la Juárez, o irse a Sonata, que estar en Cholula ¿no?”.

De esta forma, podemos observar cómo la imagen espacial de una ciudad o área metropolitana no puede ser entendida sin su correspondiente imagen temporal, pues el dibujo del espacio por sí mismo esconde la compleja actividad social. Asimismo, el dibujo debe ser complementado con otras técnicas de investigación para poder profundizar en sus significados. En este caso, la entrevista con Carlos muestra tanto la dinámica de la ciudad de Puebla como de la zona compuesta por Angelópolis y Cholula. Acompañando esta extensión, también muestra una clara imagen temporal que permite dar cuenta de la dinámica social del área metropolitana en términos generales, lo que podría ser llamado, imitando a Lynch, el “esqueleto temporal” de la imagen metropolitana.

Este alcance espacial y claridad de la imagen temporal debe ser explicada por la intensidad del trabajo de Carlos, la cual, a su vez, debe ser entendida a la luz de su posicionamiento social. Sus necesidades económicas, el entender la conducción en aplicaciones como cualquier otro trabajo de tiempo completo, y, tal vez, el hecho de que es un militante activo de la iglesia cristiana,<sup>162</sup> han hecho que ni la extensión ni la intensidad de su trabajo se hayan visto limitadas, como en otros casos, por el miedo al peligro o a la inseguridad. En este sentido, al preguntarle durante la entrevista cuáles son las calles más peligrosas de Puebla contestó lo siguiente:

Mmmm fíjate que en general a mí no se me hacen peligrosas ningunas calles, eh. No, como que no. Es que... un ejemplo, la... Clavijero ¿no? En Clavijero a mí no se me hace... peligrosa esa calle, y mucha gente no la transita. Mucha gente le cae un viaje a Clavijero, no van ¿no?

---

<sup>162</sup> Carlos siempre conduce escuchando alabanzas y solamente las quita si el usuario se lo pide. Tiene varias listas de reproducción de Spotify, las cuales me compartió para que también las escuche. Al finalizar la entrevista me invitó a su congregación, por lo que creo que, para él, la entrevista significó una oportunidad de predicar.

No van. Yo no. Porque imagínate, ¿estar cancelando todos los viajes por la zona? ¿Cuánto vas a trabajar? ¿No? 'Tonces p's no. Yo lo tomo. Yo voy al viaje ¿no? Obviamente tomo mis precauciones ¿no? ¿Como cuáles? No apago el carro, seguros abajo, cristales arriba, eh... y con la velocidad ¿no? Veo algo sospechoso... Por lo regular nunca me pego a la banqueta, siempre me pongo en el centro de la calle, a una altura que pueda moverme ¿no? Veo que el usuario ya sale de su casa, veo quién es: lo pidió una mujer, "ah, ok", veo que sale una mujer de su casa, salió de su casa, "ah, ok, perfecto". Cuando es en la calle, igual, en ese momento aviso, mi notificación a mi grupo, para que me echen un ojo ¿no? O sea, es estar como muy, muy precavido para hacerlo ¿no? Como tal a mí no se me hace ninguna... ninguna colonia o calle así muy, muy, muy fea. No. Me he quedado a dormir donde sea. A veces me gana mucho el sueño en las noches, cuando trabajo los fines de semana de noche, a veces me gana el sueño no sé... allá por la 11 sur, y yo me paro a dormir, en un Oxxo... me orillo... No pasa nada. Nunca me han asaltado, la verdad, gracias a Dios. ¿No? Y ya es cuando te toca, creo yo. O sea, porque me han comentado que hasta en Sonata te han asaltado, en Angelópolis, Lomas. 'Tonces... o sea, no hay como una... un lugar como tal.

Carlos "va al viaje" sin importar la zona ni el horario, y aunque afirma que "no se le hacen peligrosas ningunas calles", muestra una elaborada estrategia de precaución o protección, en la que el grupo de WhatsApp juega un papel importante. Al final señala que también hay asaltos en Sonata-Angelópolis-Lomas, por lo que cree que "ya es cuando te toca" o no hay "un lugar como tal" específico del peligro o la inseguridad. Con todo esto se puede observar que, como lo señalé anteriormente, la inseguridad en la zona metropolitana de Puebla es ubicua, con lugares más peligrosos que otros, y que Carlos se enfrenta a esto a través de un manejo calculado del riesgo que por momentos parece un mecanismo de negación.

De esta forma, se puede observar en su dibujo que, ciertamente, la ciudad de Puebla (entendida como "la zona de Puebla" delimitada por Emilio) tiene una dinámica particular. En ésta, los habitantes de "las colonias que están alrededor de la ciudad" de Puebla, es decir, las que se encuentran fuera del circuito vial "interior" y alrededor del circuito vial "exterior" tanto en el sur, norte y oriente de la ciudad, forman parte del ejército laboral de la zona de Angelópolis, de Volkswagen y del centro de la ciudad. En las tardes, estas personas pueden acudir a divertirse a las diferentes plazas comerciales que se encuentran tanto en la zona de Puebla como en la zona de Angelópolis y, los fines de semana, a la zona de Cholula. También los fines de semana la gente que vive en Sonata-Lomas acude a Cholula y a Angelópolis o a la avenida Juárez, mientras que la gente de Cholula no se queda ahí, sino que va a Angelópolis, a Lomas de Angelópolis o a la avenida Juárez.

De acuerdo con esto, la zona de Puebla, salvo la avenida Juárez, no es un polo de atracción para la gente que vive en las zonas de Angelópolis y Cholula en cuanto a diversión se refiere. Esto se suma, y coincide, con lo analizado anteriormente en cuanto a la existencia de una dinámica propia en estas dos últimas zonas en la cual tanto el centro de la ciudad de Puebla como la CAPU establecen una frontera que difícilmente es traspasada. Dentro de esta tendencia, el centro de la ciudad de Puebla ha sido desplazado como polo de atracción principal.

A diferencia de la zona de Angelópolis, en la que “a cualquier hora hay trabajo”, o de Cholula, que los fines de semana está “a reventar”, el centro de Puebla tiene muy poco movimiento en las mañanas y en las noches “se muere”. Incluso, como atractivo turístico también ha perdido relevancia. En ese sentido, durante la entrevista Carlos señaló también que “Ya más turistas ya se van más lo que es Sonata y también Angelópolis. Gente que va a turistar a la rueda, gente que va a este... a la misma Plaza Solesta<sup>163</sup> que acaban de abrir, que está muy padre. Este... va mucha gente ahí. De hecho son... creo yo que los dos lugares más turísticos”.

Por estas razones considero que el centro histórico de Puebla, a pesar de ubicarse en el centro del dibujo, fue representado por Carlos mediante un círculo (en el interior tiene las iniciales “CH”, aunque la letra “H” se encuentra recostada). Como señalé al principio, los círculos parecen indicar mojones, es decir, puntos de referencia u orientación, mientras que los rectángulos o cuadrados corresponden a nodos o barrios delimitados. Considero que los círculos con los cuales fueron representados Plaza Dorada (“Dorada”), los fuertes de Loreto y Guadalupe (“Loreto”) y la glorieta de la China Poblana (“China”), también siguen esta lógica. Más que haber sido dibujados para señalar zonas de trabajo, fueron trazados como puntos de referencia para ubicar la estructura vial de la ciudad. Por lo tanto, creo que el hecho de que el centro de Puebla haya sido dibujando también con un círculo, más que denotar una dinámica laboral intensa, significa que este lugar es considerado por Carlos más como un signo de orientación. Esto coincide con el bajo movimiento que refiere en relación con él y, a su vez, contrasta con lo que menciona

---

<sup>163</sup> *Solesta Shop & Fun* es una nueva plaza comercial ubicada junto al centro comercial Angelópolis; a pesar de que cuenta con un espacio propio, parece una extensión de aquél hacia el norte.



sobre la zona de Angelópolis-Sonata (en otro momento de la entrevista afirmó que el centro comercial Angelópolis es el lugar más visitado de Puebla resaltando que tiene “una súper demanda impresionante”).

Así, en este último dibujo se puede observar nuevamente la hegemonía de la nueva centralidad urbana, con lo que se puede confirmar la existencia de la dualidad estructural del área metropolitana de Puebla.

En términos analíticos, ésta se puede dividir en dos grandes territorios: “la zona de Puebla” y la zona integrada por “Angelópolis” y “Cholula”. Ésta última constituye el territorio elitizado, mientras que la primera alberga al territorio de las clases medias-bajas y populares. Además de esta diferenciación, a través de los relatos situacionales pude observar una subdivisión de “la zona de Puebla” entre lo que algunos conductores llaman “las colonias”, que, en términos generales y utilizando el sistema vial del mapa de Carlos, son aquellas que se ubican dentro del circuito vial “exterior” de la ciudad, y los lugares que se encuentran fuera de él y que incluyen espacios rurales. A este último sub-territorio es al que me referiré como “la orillas”. Cabe resaltar que éste no corresponde exclusivamente a “la zona de Puebla”, pues la parte poniente del área metropolitana, en la que se encuentran los municipios de San Andrés y San Pedro Cholula, también cuenta con una periferia rural. Sin embargo, a pesar de esta discontinuidad geográfica, decidí ubicarla junto con las orillas de “la zona de Puebla” por la similitud de sus unidades temáticas.

Asimismo, esta diferenciación entre “las colonias” y “las orillas” no es únicamente de índole geográfica, sino que corresponde también a la integración, por parte de los conductores, de los espacios “vacíos” o márgenes de la zona metropolitana dentro de sus mapas mentales. De esta forma, “las colonias” constituyen diferentes capas de espacios periféricos de los que se tiene un conocimiento o referencia previos y que son identificados como peligrosos o inseguros, mientras que “las orillas” son aquellos espacios periféricos desconocidos que, al entrar en contacto con ellos, generan un *shock* en los conductores por el amplio contraste de sus unidades temáticas.

De esta forma, en el próximo capítulo presento las microimágenes urbanas que corresponden a la experiencia de los sujetos de estudio en relación con las

orillas metropolitanas y la nueva periferia urbana. Estas se encuentran divididas en los que considero los principales sub-territorios de la “zona de Puebla”: “las orillas”, “las colonias” y el centro histórico de la ciudad.

#### **4.2. A manera de conclusión**

En este capítulo exploré el dibujo de mapas mentales como técnica de investigación etnográfica para conocer las características de las imágenes urbanas de cinco conductores de Uber, entendiéndolas como imágenes en singular, es decir, como representaciones mentales generalizadas del espacio urbano. Se puede observar en cada uno de estos dibujos que los elementos básicos de su composición corresponden a los identificados por Lynch (2008) en cuanto a la imagen de la ciudad: sendas, nodos, barrios, bordes y mojones. No obstante, la escala metropolitana a la que corresponden hizo necesaria la adopción de otros criterios de análisis, también propuestos por Lynch (1994), como la existencia de distintos territorios urbanos definidos por su accesibilidad diferencial.

Esto implicó, de acuerdo con el modelo de análisis de Lynch, la existencia de fronteras entre los diferentes territorios urbanos. Por tal razón, y porque la presente investigación no pretende hacer un análisis funcionalista ni constructivista de ellos, los elementos básicos de la imagen de la ciudad dejaron de representar el papel protagónico de la composición de las imágenes para darle paso a los territorios urbanos y a las fronteras entre ellos. Así, la interpretación del significado de sendas, barrios, bordes, nodos y mojones se encuentra en función del entendimiento de la división territorial del área metropolitana. De esta forma, considero que se puede dar una respuesta a la pregunta señalada por Walmsley (1994) en cuanto a la composición de las imágenes urbanas: a escala metropolitana los elementos principales de las imágenes son los diferentes territorios urbanos y las fronteras entre ellos. Sin embargo, éstos sólo pueden ser identificados y analizados mediante los cinco elementos básicos de la imagen “tipo Lynch”.

Aunado a esto, y en relación con las preguntas de Walmsley con respecto al arreglo y extensión de la imagen, que tienen que ver con los marcos de referencia

y la vinculación de los elementos, resultó relevante la noción de espacio vacío de Augé (2007) y Bauman (2019). Considero que el arreglo de los territorios, por lo menos los que se observaron en el área metropolitana de Puebla, existe en función de los espacios invisibilizados y los que “brillan” o atraen por ser marcos de referencia regional. Esto resulta evidente en los fragmentos espaciales que los conductores eligieron representar y aquéllos que dejaron fuera de los dibujos.

Por otro lado, se pudo observar que el dibujo de mapas mentales debe complementarse con otras técnicas de investigación. En este caso, el contraste de las narraciones de los dibujos con lo referido por estos cinco conductores durante las entrevistas fue esencial para comprender y profundizar en los significados de los dibujos y del espacio urbano. De esta forma, a pesar de la variabilidad en el arreglo y composición de las imágenes, que se debe al posicionamiento social de cada uno de los conductores, se pudo apreciar que existe una formación dual del espacio metropolitano de Puebla, es decir, que existen dos amplios territorios contrastantes (Figura 35).

Esta imagen metropolitana dual puede considerarse como una imagen colectiva o pública (Lynch, 2008), esto es, una imagen que muestra coincidencias fundamentales entre los miembros de un mismo grupo social. El trabajo en Uber ha permitido a los conductores formar imágenes urbanas similares de acuerdo con la dinámica social percibida por ellos a través de sus viajes metropolitanos. De la misma forma, se puede observar que los sujetos de estudio muestran una accesibilidad diferencial, también compartida, con respecto a cada uno de estos territorios y que, utilizando las herramientas de las aplicaciones, reproducen la frontera entre ellos.

Así, vinculando el dibujo de mapas mentales con la técnica de la entrevista estructurada, y teniendo como punto de enfoque las fronteras espaciales, temporales y sociológicas para así poder observar los diferentes territorios urbanos, desarrollé algo similar a lo que Walmsley ha definido como “esquemas socio-espaciales”. En ellos integré la observación de la experiencia de los conductores, entendida como trayectoria o biografía (Vergara, 2003), y de sus sentimientos, impresiones e interpretaciones en relación con el espacio urbano, logrando así un

“nuevo” lenguaje de mapeo, como Walmsley (1994) lo ha sugerido. Esto es similar a la elaboración de croquis de intencionalidad social desarrollada por Silva (2000), con la ventaja de haber integrado también el dibujo de mapas, lo que permitió ver con mayor claridad la existencia de una imagen metropolitana colectiva de carácter dual.

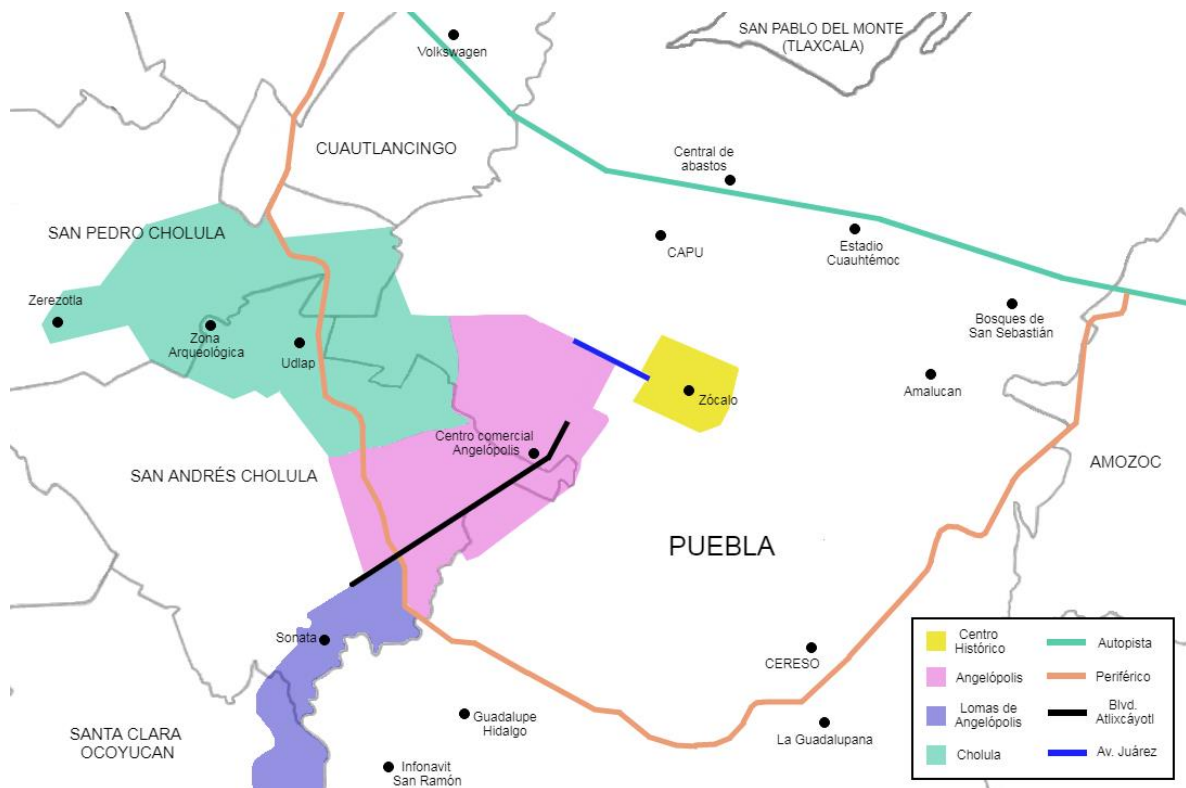


Figura 35. División dual del área metropolitana observada a través de los mapas mentales. Por un lado, se encuentran los territorios de la nueva centralidad: Angelópolis, Lomas de Angelópolis, Cholula y la avenida Juárez. Por el otro, el Centro Histórico se ubica como parte de la nueva periferia y territorio de frontera entre aquellos y “la zona de Puebla”. El territorio correspondiente a “las colonias” se encuentra dentro del perímetro trazado por la autopista México-Puebla y el anillo periférico, mientras que “las orillas” se encuentran fuera de él.

En esta imagen dual se encuentra, por un lado, la antigua ciudad de Puebla, teniendo al centro histórico como nodo articulador, y por otro, a la nueva centralidad

urbana cuyo epicentro se encuentra en la zona de Angelópolis y que constituye un espacio continuo con los núcleos urbanos de San Pedro y San Andrés Cholula y con el barrio lineal conformado por la parte elitizada de la avenida Juárez. Mientras que el territorio de la ciudad de Puebla es significado principalmente como peligroso y deteriorado, el territorio elitizado es considerado más seguro y en mejores condiciones para trabajar. De esta forma, se pudo observar una frontera fundamental entre estos territorios conformada por el centro histórico de la ciudad de Puebla y la CAPU. Así, cada uno de estos grandes espacios cuenta con una dinámica social relativamente propia e independiente, siendo la zona elitizada el polo de atracción y punto de referencia del área metropolitana.

Dentro del territorio de “la zona de Puebla”, se pudieron identificar, además, dos sub-territorios con base en la estructura vial del área metropolitana, la cual cuenta con dos circuitos viales concéntricos. El circuito exterior, conformado por el anillo periférico y la autopista México-Puebla, es el que divide el “adentro” del “afuera” de la ciudad, dejando por fuera a las “orillas”, que son los espacios más deteriorados, invisibilizados y peligrosos, mientras que en el interior se encuentran las “colonias”, que en muchos casos son también espacios de peligro, pero que existen dentro de los hábitats de significado de los conductores. En ambos casos, sin embargo, contrastan con la unidad temática del territorio elitizado.

Asimismo, quedó en evidencia que la imagen urbana no puede ser entendida únicamente en términos espaciales, pues la compleja dinámica social metropolitana sólo puede ser aprehendida en la conjunción del espacio y tiempo, por lo que las imágenes urbanas, para serlo, deben referirse necesariamente a ambas dimensiones.

De esta forma, a través de estos dibujos se puede apreciar la estructura dual del área metropolitana de Puebla vista desde la movilidad específica del transporte en aplicaciones. Esto es, la imagen generalizada del espacio urbano entendida como trayectoria o biografía, como condensación de itinerarios (Vergara, 2003), en relación con una ciudad construida y destruida al mismo tiempo por la fuerza del mercado y el poder de estado, es decir, en relación con una ciudad contradictoria, ampliamente contrastante y polarizada.

## CAPÍTULO 5

### 5. “LA ZONA DE PUEBLA”: ORILLAS Y NUEVA PERIFERIA URBANA

En el capítulo anterior se pudo observar que, de acuerdo con la dinámica laboral de Uber, y de otras aplicaciones como Didi, existe una división dual del área metropolitana de Puebla. Esto se ve reflejado en las representaciones espaciales de los sujetos de estudio, en las que, más allá de las variaciones individuales, parece existir una imagen urbana colectiva o pública (Lynch, 2008). En esta imagen urbana colectiva, o imagen urbana en singular, se encuentran dos grandes territorios: una nueva centralidad elitizada, constituida por la zona de Angelópolis, que mantiene un fuerte vínculo con los núcleos urbanos de los municipios de San Andrés y San Pedro Cholula, y con la avenida Juárez; y el resto de la zona metropolitana, en la que el centro de la ciudad de Puebla y la CAPU aparecen como nodos articuladores y puntos de una misma frontera que marca el límite entre ambos territorios.

La definición de estos territorios se basa en una dinámica propia y relativamente independiente identificada por los conductores durante sus viajes metropolitanos, y en un marcado acceso diferencial a ellos (Lynch, 1992). Este acceso diferencial (que refleja tácticas y estrategias por parte de los conductores con las cuales mantienen, refuerzan y reproducen esta frontera a través de su dinámica laboral) va de la mano con un fuerte contraste en las unidades temáticas (Lynch, 2008) de ambos territorios. Este contraste temático, sin embargo, se ve profundizado por la existencia de dos sub-territorios al interior de “la zona de Puebla”: lo que he considerado como “las colonias” y “las orillas”. Retomando el dibujo de Carlos (Figura 34), las primeras se encuentran dentro del circuito vial exterior de la ciudad, constituido por el anillo periférico y la autopista México-Puebla, mientras que “las orillas” se encuentran fuera de él, incluyendo “pueblos” o zonas rurales.

Esta separación geográfica coincide con un contraste temático entre ambos espacios y, más relevante aún para conocer el proceso de construcción social de

imágenes urbanas, con la existencia de espacios “vacíos” (Augé, 2007; Bauman, 2019) que han quedado fuera de las representaciones mentales de los conductores y que, al entrar en contacto con ellos durante sus viajes metropolitanos en Uber o alguna otra aplicación, causan en ellos un *shock*. Así, la diferencia entre “las colonias” y “las orillas”, además de la separación geográfica y el contraste temático, tiene que ver con el registro previo de estos espacios, o falta de éste. Este registro o conocimiento previo al contacto que tienen los conductores con estos espacios a través de sus viajes metropolitanos en Uber puede ser físico o “audiovisual” (García Canclini, 1996), es decir, un conocimiento presencial de esos lugares o bien alguna referencia de ellos a través de algún medio de comunicación. Esto hace que, efectivamente, el vacío del lugar esté “en el ojo de quien lo contempla” (Bauman, 2019:113).

Esta variabilidad quedó manifiesta durante el registro etnográfico, no obstante, existe una amplia coincidencia en que “las orillas” son, para una gran parte de los conductores, “los lugares en los que no entramos y en los que nos sentiríamos perdidos y vulnerables, sorprendidos, alarmados” (Bauman, 2019:113). Al tener que entrar, porque su calificación y sus ganancias dependen de ello (aunque ciertamente en muchos casos desarrollan estrategias para evitar hacerlo, para entrar lo menos posible o salir pronto de ahí, construyendo así una frontera móvil, invisible), muchos conductores, en el área metropolitana de Puebla, encarnan la unión, señalada por Marc Augé, entre la “ciudad-mundo” y la “ciudad mundial”. Mientras que la primera es la representación del “ideal y la ideología del sistema de la globalización”, la segunda es aquella en la que se manifiestan las contradicciones y las tensiones históricas engendradas por ese sistema, y una de las consecuencias de su unión es la aparición de las zonas vacías, “que no son sino el lado oculto de la universalización o, al menos, el lado que ni podemos, ni queremos, ni sabemos ver” (Augé, 2007:39).

Así, siguiendo a Augé, se puede observar en los significados del espacio construidos desde la movilidad de las plataformas de transporte cómo la forma de urbanización de la ciudad neoliberal ha conllevado la aparición y multiplicación de los aspectos ocultos de la zona metropolitana, así como también la manipulación de

la percepción de los ciudadanos a través de imágenes con las que se sancionan o favorecen determinadas partes de la realidad. Desde la evidencia etnográfica se pudo corroborar que, efectivamente, “la coexistencia de la ciudad mundial y de la ciudad-mundo supone, en primer lugar, que se mezclen las imágenes, como sucede cuando la unión de ambas realidades da lugar a zonas de vacío, totalmente inaceptables” (Augé, 2007:41).

En la experiencia de los conductores de Uber (si no exclusivamente, sí de forma muy evidente) se encuentra esta mezcla de imágenes y esta unión de realidades. El espacio espectacularizado de la zona de Angelópolis es contrastado constantemente con “las orillas”, la periferia, ese extenso espacio indeterminado y “vacío de sentido” que ha sido descartado y “recortado” para que aquella brille y esté “colmada de sentido” (Bauman, 2019). En su práctica laboral se confrontan constantemente con las dos caras de la ciudad neoliberal, en la que se reúnen “todas las contradicciones y conflictos del planeta, las consecuencias de un distanciamiento cada vez mayor entre los más ricos y los más pobres”, y en la que existe una diferenciación social que “supone la aparición de desigualdades cada vez más acentuadas que se reflejan en la organización del espacio” (Augé, 2007:38).

Este “recorte” hace que “las orillas” sean periféricas en relación con un centro de la ciudad en franco proceso de vaciamiento de significado, mientras que una nueva centralidad elitizada se ha consolidado como el pujante polo de atracción del área metropolitana. El “brillo” de esta nueva centralidad hace que su parte más periférica, Lomas de Angelópolis, no sea considerada como tal, sino como “una ciudad dentro de la ciudad”, la cual crece veloz, y vorazmente, creando sus propias periferias.

Así, con un centro histórico desplazado, “la zona de Puebla” constituye un mosaico de espacios vacíos en el que “las colonias” representan lugares que han mantenido su visibilidad ya sea porque su unidad temática difiere de los “suelos rústicos” (Augé, 2007) de “las orillas” o porque los conductores tienen algún conocimiento previo de ellos. Este conocimiento puede ser directo o bien el registro de sus nombres como parte de una evocación pública vinculada al peligro o al horror. Esta evocación está relacionada con los rumores de boca en boca y las



noticias difundidas en los medios de comunicación como pueden ser, por ejemplo, los asaltos constantes en la colonia Prados Agua Azul,<sup>164</sup> los robos a casa habitación y de autopartes en la colonia Santa Cruz Buenavista, la venta de “huachicol” en Amalucan o la captura de “la come perros” en Bosques de San Sebastián. De esta forma, “las colonias” son los lugares en los que el peligro o el horror es conocido e identificado, y que forman parte del mapa mental de los conductores por la misma razón. Los conductores saben lo que pueden encontrar en ellos, pueden tener una idea aproximada del riesgo que suponen, mientras que en “las orillas” comúnmente el *shock* es súbito, inesperado.

Esto no quiere decir, por otro lado, que la experiencia en las zonas elitizadas esté exenta de este tipo de confrontaciones inesperadas con la otredad. A fin de cuentas, la ciudad es “un asentamiento humano en el que los extraños tienen probabilidades de conocerse” (Richard Sennett citado en Bauman, 2019:102-103). Bauman agrega que el encuentro entre extraños es, más que un encuentro, un “desencuentro”. El registro etnográfico me permitió saber que los viajes en Uber no son únicamente espacios de desencuentro, pues en ocasiones permiten que los conductores establezcan relaciones de amistad con los usuarios, como sucedió con Margarita, Lizbeth, Jaime o Ariel. No obstante, por lo general, la relación usuario-conductor constituye un vínculo de desencuentro en cualquier parte de la ciudad. Éste puede ser desde una plática superficial con alguien a quien difícilmente se volverá a encontrar, el silencio entre ambas partes a lo largo de todo el recorrido pues el usuario comúnmente viaja inmerso en su teléfono celular, hasta la confrontación desagradable, inquietante o peligrosa con la otredad.

En relación con esto último puedo mencionar, por ejemplo, el caso de Julián, quien una tarde-noche transportó a “un santero” vestido con una “bata como de padre” manchada de sangre pues había sacrificado a una gallina para hacer una “curación”, y quien incluso llevaba los cuchillos todavía ensangrentados y la olla donde había degollado al animal. Por señalar tan solo algunos otros casos, puedo hacer referencia también a las ocasiones en que diferentes jóvenes le pidieron

---

<sup>164</sup> Colonia ubicada en la zona centro-sur de la ciudad, aproximadamente entre el centro histórico y el centro comercial Angelópolis (a 2.5 kilómetros de distancia el primero y a 1.5 kilómetros del segundo).

permiso a Efraín para fumar marihuana durante el viaje, la vez que un usuario iba inhalando cocaína en el auto de Arturo, o las ocasiones en que diferentes conductores han descubierto a parejas teniendo sexo en la parte trasera de sus unidades.

Estos son el tipo de desencuentros que suceden comúnmente en la actual complejidad de una ciudad que en el pasado no muy remoto se etiquetaba como “mocha”,<sup>165</sup> conservadora o tradicionalista. Como se verá a lo largo de este capítulo y del siguiente, estos desencuentros forman parte de la experiencia de los conductores de Uber en toda el área metropolitana. Estos, además, tienen a la inseguridad y el peligro como sellos distintivos en todos los espacios, pues, como he expuesto en los capítulos anteriores, se encuentran de forma ubicua y creciente en Puebla.

Así, el objetivo de este capítulo es analizar las imágenes urbanas construidas por los sujetos de estudio a través de sus relatos, tanto situacionales como en entrevista. Estas imágenes se refieren más que a la biografía o trayectoria de los conductores, a itinerarios concretos y a su experiencia cotidiana, por lo que son imágenes urbanas en plural o microimágenes. De esta forma, desarrollo una aproximación comunicacional al estudio de las imágenes urbanas de acuerdo con lo señalado por Silva (2000), dándole así mayor profundidad a las imágenes metropolitanas en singular representadas por los dibujos de mapas mentales.

Estas microimágenes muestran el contacto cotidiano de los sujetos de estudio con el espacio urbano, que es a partir de lo que la imagen urbana en singular es construida, confirmada o transformada, y desde donde la imagen de identidad oficial de la ciudad es reafirmada o cuestionada.

A contrapelo de la lógica hegemónica que ha invisibilizado estos espacios, presento en primer lugar las imágenes de “la zona de Puebla”, comenzando con “las orillas”, posteriormente “las colonias” y, finalmente, aquellas relacionadas con el centro histórico de Puebla, por ser el nodo articulador de esta zona metropolitana y punto de frontera con la zona elitizada.

---

<sup>165</sup> Mocho o mocha significa “santurrón”, “exagerado en los actos de devoción” o “hipócrita que aparenta ser devoto”. Definición encontrada en: <http://sobrepoliticayreligion.blogspot.com/2009/05/que-es-ser-mocho.html>

## 5.1. “Las orillas”

Como se vio en el capítulo anterior, esta extensa zona periférica presenta un intenso movimiento en las mañanas y en las tardes, pues son los horarios en los que la fuerza de trabajo que habita en ellas se traslada a sus empleos y regresa a sus casas. A esto se suma la dinámica de los estudiantes de todos los niveles que van a sus centros educativos y regresan a sus hogares en esos mismos horarios.

Al preguntarle a Leonardo en qué zona de la ciudad hay más trabajo, contestó que “va por horarios, del sur y de las orillas del norte se van centrando en las mañanas hacia el centro, y del centro para afuera pues casi nada. Y ya como a esta hora<sup>166</sup> es en Angelópolis, en Cholula” (cabe resaltar que no mencionó al centro histórico de Puebla). Ante la misma pregunta, Gustavo dio una respuesta similar: “Mmmm pues a las orillas de la ciudad, de las orillas hacia el centro”. Aclaró que, en las mañanas, en el centro sí había viajes, pero que eran “muy cortitos” y que, en las tardes, los viajes “son como de... del centro hacia las orillas”. Así, se puede observar que existe la idea de un “centro” al que se acude por las mañanas y unas “orillas” a las que se regresa por las tardes.

En cuanto a los horarios, Leonardo señala que “trata de no trabajar en las noches”. Prefiere trabajar en el día: “en el día acepto todo tipo de viajes, al aeropuerto... a Xonaca,<sup>167</sup> más para allá, en la zona industrial... sí, todo por allá. Y ya en la noche ya procuro estar aquí en la ciudad, adentro.” Si le llega a salir un viaje a las orillas, “ya la empieza a pensar, porque sí esta... para prevenir un poquito”. En esta contraposición se observan los ejes metafóricos constitutivos de la imagen urbana señalados por Silva (2000): adentro-afuera, centro-periferia, interior-exterior. Estas categorías señalan la existencia de una frontera que, en el caso de Leonardo, se hace evidente durante la noche porque el afuera puede ser peligroso (“hay que prevenir”).

Por su parte, aunque a él nunca “le había pasado nada”, Gustavo señaló que en grupos de conductores de WhatsApp y Facebook había visto que habían

---

<sup>166</sup> Era un jueves a las 6:30 p.m.

<sup>167</sup> Xonaca es un barrio en el que se asentó población indígena durante la colonia. Se ubica al nororiente del centro histórico de la ciudad Puebla, a kilómetro y medio de distancia del zócalo.

empezado a asaltar en las noches “a los de Uber”. Esto lo relacionó con que Uber había empezado a recibir de nuevo pagos en efectivo: “como ya traen dinero... ya los pueden asaltar. ‘Tonces mejor... digamos, el centro de Puebla no es... inseguro, pero las orillas, algo”. Por esa razón prefiere trabajar solamente durante el día. De nuevo un adentro-centro-interior seguro y un afuera-periferia-exterior inseguro. Además, una realidad construida a través de las telecomunicaciones, los espacios virtuales y los dispositivos tecnológicos. De esta forma, se puede observar también el eje metafórico antes-después constituido por el regreso del pago en efectivo.

Al preguntarle cuáles eran los lugares más peligrosos, Gustavo delineó aproximadamente el circuito vial exterior que fue señalado en el capítulo anterior: “por la 11 sur pasando el periférico, por Amalucan, hacia Tlaxcala, San Pablo del Monte, la central de abastos”. La diferencia radica en que Gustavo incluyó a Amalucan, que se encuentra antes del periférico. Sin embargo, como se verá a continuación, fue común que los conductores se refirieran a Amalucan como un lugar de peligro. Asimismo, algo por demás notable es que no mencionó al poniente de la zona metropolitana, es decir, la parte que corresponde a “Cholula”, lo cual refuerza la idea ya señalada de que “la zona de Puebla” contiene una dinámica propia.

Así, la periferia norte-oriental-sur del área metropolitana se constituye como el “afuera” de la ciudad de Puebla. A este extenso territorio indeterminado y peligroso debe ser agregada la periferia rural de los municipios de San Pedro y San Andrés Cholula, que abarca municipios como Huejotzingo y Xoxtla, en el poniente; y Santa Clara Ocoyucan y San Gregorio Atzompa, al sur. La razón de esto es que en la experiencia de muchos conductores son también espacios vacíos, invisibilizados, que además de compartir unidades temáticas con aquélla, también comparten su condición de exterioridad y peligro.<sup>168</sup> Por tal razón, “las orillas” se refiere a la periferia no elitizada del área metropolitana, pues se debe recordar que Lomas de Angelópolis se encuentra también en el extremo sur de ésta. En este sentido se

---

<sup>168</sup> Cabe señalar, por ejemplo, que al momento de realizar la presente investigación un conductor de Uber fue víctima de un asalto en San Francisco Coapa, junta auxiliar de San Pedro Cholula, donde los pobladores lo auxiliaron capturando a dos de los asaltantes y linchando a otro (García, 2019). Asimismo, en febrero del presente año fueron asesinados un conductor de Uber y tres estudiantes universitarios (dos de ellos de nacionalidad colombiana) que viajaban con él en el municipio de Huejotzingo. Este asesinato múltiple por el presunto robo del vehículo conmocionó a la sociedad poblana originando numerosas marchas y paros estudiantiles.

puede corroborar, como señala Augé (2007), que el término “periferia” no es inocente, pues más que denotar distancia geográfica con respecto a un centro imaginario, tiene una connotación sociológica de exclusión, marginalidad, deterioro y pobreza.

En cuanto a la identificación de estos espacios vacíos en los relatos situacionales, el caso del viaje que realicé con Juan Carlos puede servir como ejemplo. La implicación que desarrollé como etnógrafo exconductor me permitió traspasar la frontera que separa comúnmente al conductor del usuario y utilizar mi experiencia personal (Rosaldo, 1991) para profundizar en sus significaciones del espacio urbano. Me permito retomar un fragmento de mi diario de campo para ilustrarlo:

Cuando íbamos sobre la recta le pregunté cuál era la zona más peligrosa de la ciudad. Tras pensarlo un poco me dijo que Amalucan. Le pregunté por qué y me dijo con un tono cortante que simplemente que no le gustaba entrar ahí, que se le hacía peligroso. Lo sentí poco dispuesto para platicar, así que pensé que ayudaría si yo le contaba un poco sobre mí. Le conté que soy antropólogo y que estoy haciendo una investigación de maestría sobre Uber; que el interés por el tema me surgió porque fui conductor un par de años y que había cosas que quería saber acerca de la idea que los conductores tienen de la ciudad. Le platiqué que una vez me tocó hacer un viaje a una colonia que se llamaba Lomas de Coyopotrero y que tuve que cancelarlo porque se me hizo muy peligroso entrar ahí porque estaba muy solitario, no había alumbrado y todos eran caminos de terracería. Me preguntó que dónde estaba esa colonia y le dije que atrás de la central de abasto. Inmediatamente me dijo que él no entraba en esa zona, que si le salía un viaje para allá se disculpaba con el usuario y lo cancelaba, y más si era de noche (Diario de campo, pág. 9. Domingo 03 de febrero de 2019, 11 p.m., viaje de San Pedro Cholula a mi casa).

De este fragmento surgen diferentes preguntas: ¿Es más peligroso Amalucan que la zona de la central de abasto? ¿Por qué no mencionó la zona detrás de la central de abasto en su respuesta pues, tal como lo enuncia, parece más peligrosa que Amalucan? ¿Existe diferencia entre que “no le guste entrar” y que “no entre” a un lugar? ¿Por qué Amalucan?

No reflexioné sobre estas interrogantes durante el diálogo con Juan Carlos pues fue hasta ya avanzado el trabajo de campo que pude darme cuenta de que Amalucan era mencionado constantemente como uno de los lugares más peligrosos de la ciudad, mientras que muchas otras zonas del área metropolitana no eran

nombradas, quedando así invisibilizadas a pesar de que podían representar un peligro mayor para los conductores. Ellas eran objeto ya no del miedo ante un riesgo evidente, público, compartido, sino del rechazo ante un peligro profundo e indefinido. De esta forma, queda en evidencia la frontera entre lo que puede ser considerado todavía como parte de la ciudad, el “adentro”, aunque sea un lugar de alto riesgo, y lo que queda “afuera”, definitivamente peligroso.

Esto es lo que me lleva a distinguir a “las colonias” de “las orillas”. Esta diferencia, al conducir en Uber, se construye a través de la alternativa de entrar en un lugar de riesgo con cierto disgusto y precaución, y la de no hacerlo definitivamente. Esta frontera, como señala Juan Carlos, se acentúa en las noches. Para él, como para la mayor parte de los conductores con los que dialogué, la noche representa un territorio temporal que, si no se evita, sí requiere un mejor manejo del riesgo, y esto implica muchas veces la exclusión de “las orillas”.

La entrada a estos lugares genera comúnmente un *shock*. Al mencionar algunos ejemplos se podrá ver las razones por las cuales los conductores evitan entrar en ellos, principalmente en las noches.

Norma describe así la entrada a San Bernabé Temoxtitla un domingo a las 8:30 p.m., en un viaje que intentó evitar, pero finalmente no pudo hacerlo:

La llevé a un lugar donde parece que yo estaba en el desierto. Era una vereda, una vereda, una vereda, una vereda que no le veía fin a la pinche vereda. Y todo alrededor era campo de sembradío sin sembrar, pura tierra que habían movido, porque yo creo que ya la iban a sembrar, ya la estaban preparando. Pero no era ni tierra húmeda, que hubieran regado. No, toda seca. Y... y este... era San Bernabé o no sé cómo se llamaba el chivo pueblo. Iba platicando con ella y le dije “oye...”. Dice “es que yo trabajo en Angelópolis”. Trabajaba en Liverpool Angelópolis y vivía hasta allá. No, no, no, no, no. De veras que... yo dije “soy mujer, la entiendo”, entiendo su miedo, su temor de que pu’s pobrecilla, estaba sola ahí... de veras que ni un perro jajaja. Estaba ahí. Y ella estaba muerta de miedo por el lugar y por todo y... y se subió al carro así... no se me hizo onda bajarla ni nada por el estilo. [...] El lugar a donde fui... la distancia no era tanta en realidad, porque eran seis kilómetros de donde la recogí a donde la llevé, no era mucho, pero sí era muy solo. Solo, solo, solo, solo sin alumbrado. Te digo que era una vereda. Era una vereda. (Fragmento de entrevista)

La metáfora del desierto: la vereda interminable, la tierra seca, la oscuridad, el miedo mortal por ser mujer y la soledad (“ni un perro”); la imagen del espacio no tan

lejano geográficamente, pero sí sociológicamente, en el que vive alguien que forma parte de la fuerza de trabajo de la nueva centralidad urbana.

Por su parte, Martha relata así la entrada, durante el día, a la colonia “Galaxia Calera”, a la que confundió con la antigua colonia de clase alta “La Calera”, por lo que aceptó el viaje:

Entonces yo vi “Calera”, dije “¡ay vamos!”. Y... no bueno, pasamos el Cereso, el este de... sanitario, y seguíamos y seguíamos y pasamos el periférico, y seguíamos y... ya eran así como unas calles... pues como montañitas ¿sabes?, digo así como tipo La Calera, pero... otro tipo de gente, otro tipo de casas y... era de los primeros días que empezaba el viaje en efectivo... Y sin llegar como a la dirección la chava abre su bolsa y me dice “bueno pos si quieres, aquí”. Dije “ay no, ya valí” jajajaja. Pero sabes, como por estar en un lugar que dices “ni conozco” ¿no? Y... lo del viaje en efectivo de que todavía faltaba para llegar y como donde no había casas, así de “aquí”, dije “no...”. ‘Ton’s como... más que nada eso de repente me pone nerviosa, los lugares que son como muy alejados... Y digo, ni para pedir ayuda ¿no? Y luego escuchas como tantas cosas de... “y entonces les quitaron el coche y les hicieron...”, dije “ya...” jajajaja. (Relato situacional)

Resalta el contraste de la unidad temática del destino con respecto a la colonia que ella conocía: “otro tipo de gente, otro tipo de casas”. Esto, sumado a la lejanía (“ni para pedir ayuda”), el desconocimiento, el hecho de que era un viaje en efectivo y el que la usuaria haya pedido bajar en un lugar indeterminado (“todavía faltaba para llegar y como donde no había casas”), hicieron que Martha haya imaginado que sería asaltada. La sensación de miedo y peligro (se puso “nerviosa”) pudo haber sido incrementada por los rumores o noticias que haya conocido acerca de asaltos a conductores de Uber. De esta forma, se pone en evidencia la conjunción de los ejes metafóricos interior-exterior y antes-después, así como también la ensoñación de esta conductora en relación con la inseguridad y el peligro

Por su parte, Hugo, quien había dejado su trabajo como cargador de *trailers* para probar suerte en Uber rentando un auto (y quien estaba decidido a dejarlo porque aseguraba que como cargador ganaba más), señaló ya no el peligro de los lugares lejanos y “bien feos”, sino el coraje y la frustración de entrar en caminos “horribles” de terracería, pues la calificación y las ganancias de un conductor de Uber dependen de traer el carro limpio en todo momento. Para observar esto, transcribo un fragmento del diálogo:

**Olegario:** ¿Y te ha tocado andar por toda la ciudad?

**Hugo:** Sí. No y me han mandado por lugares bien feos también.

**Olegario:** ¿Ah sí?

**Hugo:** No manches, sí, bien, bien feos. Y lugares sin salida. Este... Hubo una dejada que tomé ahí por este... era para... la dejada era en Santa Lucía.

**Olegario:** ¿Santa Lucía?

**Hugo:** Más arriba de Santa Lucía. De la 16 de septiembre y el periférico, pa'riba, más pa'riba. Entonces este... Sale, la tomo y checo la aplicación, ¡chin! me empieza a meter este... en unas bajadas así feas y de repente vuelta a la derecha pero... p's un camino de terracería pero horrible, horrible, horrible. Feo. Tuve que ir con primera, bajando con primera. Y digo "no p's ya hasta acá está el pasaje, p's acá está el pasaje, voy bien". Y ahí voy, ahí voy. Resulta que a donde llego yo, me marca que el pasaje está acá.

**Olegario:** Ajá.

**Hugo:** Y el pasaje es del otro lado de la pared. Y ya no hay salida por ahí. Tienes que regresarte.

**Olegario:** ¡Hijo de la chingada! Una vueltezota, ¿no?

**Hugo:** ¡Pinche vueltezota! Y ya me quemé ahí un tiempo, ya ensucí el carro porque p's era terracería y había lodo, p's ya lo ensucí, la pinche lavada valió gorro...

**Olegario:** Sí...

**Hugo:** Ya llegas, agarras el pasaje, lo llevas a su lugar, y te marca este... sesenta pesos.

**Olegario:** Tsss.

**Hugo:** ¡Híjole!, p's ya te da, me da coraje eso. Sí me...

**Olegario:** Sí, sí.

**Hugo:** Ya lo tuve que volver a limpiar para que... La gente es... es especial.

**Olegario:** ¿Sí?

**Hugo:** Yo he tenido reportes... No dice quién.

Con esto, se puede apreciar que el *shock* al entrar en estos espacios puede incrementar por las fallas de las aplicaciones. Asimismo, se puede advertir que el rechazo a entrar en las orillas se debe también a que, por tener generalmente calles de terracería o en mal estado, los conductores evitan que sus carros se ensucien o se dañen, manteniendo así la frontera que los separa de esos espacios.

Este temor se incrementa por el hecho de que "la gente es especial" y puede darles una mala calificación por traer el carro sucio. Por esta razón, uno de los miembros del grupo de Facebook "UBER PUEBLA socios, conductores y usuarios" compartió un video que grabó entrando en un camino de terracería y que acompañó con el mensaje: "Hay les dego [dejo] esto para los clientes que exigen carro limpio así nos la tenemos que rrifar... [rifar]". El objetivo de esta publicación era que los usuarios vieran el tipo de calles por las que comúnmente tienen que transitar para que fueran más comprensivos y no los calificaran mal. Los comentarios, sin



embargo, en su mayoría fueron de otros conductores. Resalto algunos que permiten observar que esta es una situación compartida: “A mi me a [sic] tocado salir del autolavado y recoger en calles así”; “Y típico que acabas de lavar tu auto, te cae viaje y te llevan a un lugar así de culero y ñero”; “Y eso ibas despacio, yo voy rápido por qué [sic] si no asaltan”.

Dos conductores comentaron la publicación compartiendo información de los lugares, ubicados en “las orillas”, en los que encontraron este tipo de calles, previniendo a sus compañeros. En estos comentarios resalta el *shock* ya señalado: “No mms [mames] el domingo hice un viaje a una colonia en el norte llamada EL CONDE,<sup>169</sup> jamás vayan allá, literal bajan por una puta barranca, estaba a nada de llegar al puto infierno”; “Entonces no vallan [sic] a la guadalupana!! Entendí a la mala!! 😞 😞”. Estos comentarios reflejan el tipo de experiencia que encuentran los conductores en estos espacios vacíos.

En cuanto a los relatos situacionales, una de las imágenes más claras en este sentido, fue la de Arturo, quien, hablando de los lugares que nunca se imaginó conocer en la ciudad, describió así a la colonia Marte, ubicada en el extremo sur de la ciudad: “no, sí está feo, no tiene pavimento, no nada, lo del drenaje sale así como si fueran cráteres, o sea sí, sí parece la luna ca... Dije ¡ah cabrón!, ¡sí existe la luna!”. Al preguntarle si “no le había dado mala espina” contestó que nada más había dos casas y que “todo lo demás era puro terreno”, y que al estar ahí pensó “no, acá me quedo y quién sabe qué pase”. Así, en este relato se puede observar una vez más el *shock* que experimentan los conductores en estos espacios cuyas unidades temáticas les reflejan fealdad y una lejanía extrema (un “afuera” muy distante, aunque esté relativamente cerca).

De esta forma, a continuación analizo dos relatos sobre la experiencia de un par de conductores en relación con las orillas del área metropolitana. Este análisis permitirá observar con mayor detalle las características de estos espacios y su diferencia con lo que he llamado “las colonias”.

---

<sup>169</sup> El Conde es una colonia ubicada en el norte de la ciudad, a un lado de la central de abastos.

### 5.1.1. Lugares “refeísimos”: la descripción del horror

En el capítulo anterior hice referencia al relato de José Luis, un conductor a quien el trabajo en Uber le había cambiado la perspectiva que tenía de la ciudad. En ese fragmento relató que los viajes en la plataforma lo han llevado a lugares que no conocía, como la colonia Barranca Honda, que se encuentra atrás de la central de abasto. Señaló que ese lugar “está refeísimo”, por lo que prefería no entrar ahí. Con ello explicó que se había dado cuenta de que, a pesar de haber vivido toda su vida en la ciudad de Puebla, en realidad no la conocía tan bien como él pensaba y de que había lugares que desmienten la creencia “de que Puebla está bonito”.

Resulta revelador cómo extiende la belleza intensa (“bien bonito”) de la zona elitizada hacia toda la ciudad (el “brillo” de Bauman), y cómo lo contrasta con aquellos lugares que muestran la otra cara de la moneda: la fealdad intensa (“refeísimos”) de las orillas. En realidad, José Luis relató el *shock* provocado por la entrada a los espacios vacíos, aquellos que no formaban parte de su representación mental de la ciudad y a los cuales prefirió no volver a entrar. Este *shock*, como se verá a continuación, no se refiere únicamente al miedo, confusión o angustia que sintió al entrar en ellos, también refleja la expansión de su mapa mental y la colisión entre la imagen de identidad oficial de la ciudad de Puebla, materializada en la zona de Angelópolis y extendida hacia toda la ciudad, y la imagen de los espacios “refeísimos”. Esta conmoción o desajuste de su hábitat de significado le hizo darse cuenta de que la ciudad de Puebla ni es tan “bonita”, ni tan “chingona”, ni tan “moderna” como él había pensado, quedando como incógnita el reajuste de éste y su consecuente resignificación de la ciudad. Lo cierto es que la imagen de identidad oficial quedó fuertemente cuestionada por su experiencia de estos espacios a través de su trabajo en Uber o Didi.

Dentro de estos espacios “refeísimos” también mencionó a la colonia 2 de marzo, ubicada cerca de San Miguel Canoa.<sup>170</sup> Me preguntó si la conocía, le

---

<sup>170</sup> San Miguel Canoa es una junta auxiliar del municipio de Puebla localizada en el extremo norte de la ciudad, en las faldas del volcán La Malinche y en la frontera con el estado de Tlaxcala. Es una población de origen nahua en la que la agricultura se mantiene como una actividad principal.

contesté que nunca había ido, pero que más o menos ubicaba por dónde estaba. Me explicó que estaba por Bosques de Manzanilla, cerca de La Resurrección y Canoa. Afirmó que estaba “horrible” y que ahí sólo entraba durante el día. Si tenía que ir a dejar a alguien, se “desconectaba” para “ya no agarrar nada”, y en las noches no se metía “ni a madrazos” porque “está muy feo”. Ante un poco de incredulidad simulada por mi parte, me dijo “necesitarías ir para que digas “no maches”, o sea para que vieras cómo está de feo”.

Al preguntarle cómo era, la describió así:

Es que haz de cuenta que, o sea la gente allá anda siempre así como drogándose... En el día, a la hora que sea yo he visto gente drogándose, este, las calles están bien culeras. La principal sí está de... digamos de concreto, no de concreto, p's de asfalto, chingo de hoyos, y ya las otras aledañas todas son de terracería. Y p's te meten que por acá, que por allá, y está... p's como no conozco bien, la neta sí, sí le saco. (Relato situacional)

De esta forma, José Luis estaba describiendo el horror: gente drogándose a cualquier hora en la vía pública, calles “bien culeras” (la principal, la única pavimentada pero llena de baches, y las demás, de terracería), y la combinación de esto con el hecho de entrar a un lugar desconocido del cual se teme, tal vez, ya no poder salir.

Como parte de los lugares que contrastan con la zona de Angelópolis, José Luis se refirió también a las colonias La Unión y Naciones Unidas, que se encuentran atrás del mercado Hidalgo, al norte de la ciudad.<sup>171</sup> Sin embargo, señaló que son lugares “más tranquilos” que Barranca Honda y la colonia 2 de marzo. También mencionó a “la Romero Vargas”,<sup>172</sup> aclarando que “pos se queda rey esa colonia con las que te digo. Yo en la noche me meto a la Romero Vargas, la neta p's sí agarro viajes, no hay pedo, pero en las que te digo sí está... Digo a la chingada, no voy”.

Con esto se puede observar que, aunque José Luis se refiere a todos estos lugares como “colonias”, existe una marcada diferencia entre las dos primeras y las

---

<sup>171</sup> En el dibujo de Emilio, en el capítulo anterior, se puede ver que la parte de atrás del mercado Hidalgo está marcada también como zona de peligro.

<sup>172</sup> Ignacio Romero Vargas es una junta auxiliar del municipio de Puebla que se conocía anteriormente con el nombre de “Pueblo Nuevo”. Se localiza en el límite norponiente de la ciudad, en la frontera con Santiago Momoxpan y el municipio de Cuautlancingo. Es un lugar comúnmente asociado con inseguridad y drogadicción.

tres últimas. A pesar de que éstas contrastan con la parte “bonita” de la ciudad, por lo que pueden ser consideradas como feas o peligrosas, no implican el horror que encontró en las primeras; José Luis se atreve a entrar en ellas e incluso a “agarrar viajes” ahí, pues son “más tranquilas” e incluso “se quedan rey” en comparación con las “las orillas”.

Ahí está de nuevo la frontera que, a través de la “desconexión” de las plataformas o de la exclusión de los lugares a los que es pertinente entrar de noche, los conductores construyen para evitar “agarrar” viajes en los espacios vacíos o entrar en ellos. Frontera que no sólo separa abismalmente a “las orillas” de las zonas elitizadas, sino que también las diferencia de “las colonias”, lugares feos y peligrosos, pero no tanto.

### **5.1.2. Asaltos y espantos: un recorrido por las orillas**

Al ir platicando con Jaime sobre lo que me había sorprendido al conducir en Uber, sin mencionar ningún lugar en particular le comenté que había entrado en colonias en las que me parecía difícil que pudiera vivir la gente por las pésimas condiciones en las que se encontraban. Ante esto me contestó algo que permite tener una mejor idea de la imagen de “las orillas”:

¡Ahí vive, sí! Me ha tocado llegar allá por Amozoc, así, a lugares así, colonias, yo digo que han de ser colonias porque no creo que sean pueblos, pero literal donde todavía las casas de techo de lámina, este... pu's blocks y con lo que encuentran, ¿no?, lo ponen ahí y pu's caray, sí da cosa ¿no?, y dices ¿dónde estamos?, ¿cuánto conduje?, ¿a qué distancia estoy?, y te das cuenta de que estás a quince, veinte minutos del centro, ¿no?, de lo que todo mundo conoce. Y de ahí pues gracias a Dios pu's nunca he tenido así como malas experiencias, o sea asaltos o cosas así, espantos. (Relato situacional)

En primer lugar, Jaime compartió la sorpresa que manifesté utilizando mi experiencia personal como exconductor. Desde ahí él se refirió a Amozoc, un municipio conurbado del oriente metropolitano, en el que encontró lugares cuya unidad temática los volvió ambiguos: ni son completamente colonias, ni tampoco pueblos; las casas tienen techo de lámina, están construidas con blocks y “con lo que encuentran”. La precariedad y la carencia producen la ambigüedad de estos

espacios difíciles de clasificar. Esto le dio “cosa” (¿qué es eso?) y le generó incertidumbre y confusión: no sabía exactamente dónde estaba, al parecer pensaba que se encontraba muy lejos del centro de la ciudad por el contraste de lo que veía con “lo que todo mundo conoce”. Sin embargo, se dio cuenta de que en realidad no estaba tan lejos, sólo unos quince o veinte minutos del centro histórico. Nuevamente la imagen de un “afuera” muy lejano.

Ahora, ¿qué significa que le haya dado “cosa”? Es parte del *shock*. Es una emoción o conjunto de emociones que acompañaron a la incertidumbre y a la confusión. Quizá en la última parte de este fragmento podamos encontrar su significado. Jaime señala que, gracias a un poder divino, nunca ha tenido “malas experiencias” en estos espacios, es decir, asaltos o “espantos”. Así que la emoción “cosa” puede estar relacionada, además, con lo que él imaginó que pudiera haber sucedido en esos lugares y que tenía definitivamente una connotación negativa y conllevaba un daño hacia él. Por esta razón, considero que el significado de “cosa” está asociado con el miedo de entrar en un lugar ambiguo, precario, que confunde y crea incertidumbre, y del que se espera o imagina alguna especie de mala experiencia o daño. El hecho de que haya mencionado “espantos” como parte de las malas experiencias que pueden surgir de los espacios vacíos confirma esta idea.

Pero ¿qué es un “espanto”? La continuación del fragmento anterior nos da una idea, además de que describe con gran detalle la ocasión en que Jaime entró a otro espacio vacío, este sí identificado como “pueblo”:

**Jaime:** Fijate que hace como un año yo creo me tocó levantar a una persona ahí por el Parque Ecológico y me dice “chin, ahora sí te voy a llevar muy lejos”, y yo dije “pu’s chin, ¿a dónde voy?”, y ya le doy iniciar el viaje y era como una hora, y digo “ah, ¿a dónde vamos?”, ¿no?, y no ubiqué, de plano no ubiqué, y eso que ya llevaba ya un rato en Uber, ¿no?, y yo difícilmente, digo yo, me sorprendía. Me llevaron a un pueblo que está entre Cholula y Huejotzingo, hasta donde está la..., hacen lo de la feria del chile en nogada, no recuerdo ahorita el nombre.

**Olegario:** ¿Calpan?

**Jaime:** ¡Calpan!,<sup>173</sup> ándale. Por allá. Pu’s empecé a manejar, y está la desviación precisamente ahí acabando... pu’s una parte de Cholula, está la desviación por donde está la iglesia esa de la Luz del Mundo. Está la desviación para entrar, pues es como una especie de federal, o sea una carretera federal, pero literal es un sentido de ida y uno de regreso. Y luego

---

<sup>173</sup> San Andrés Calpan es un municipio ubicado al poniente de la zona metropolitana, cerca de las faldas de los volcanes Popocatepetl e Iztaccíhuatl. Es una población rural que se ha convertido en destino turístico por la feria del chile en nogada (que también existe en el municipio vecino de San Nicolás de los Ranchos) y porque alberga un exconvento franciscano del siglo XVI catalogado por la UNESCO como patrimonio de la humanidad.

de noche, imagínate, o sea no hay luz, no hay alumbrado, y luego a los lados pu's puro este... cultivo, o sea no ves nada, literal, nada más empiezas a ver así como que el destello a lo lejos, ¿no?, del coche que se empieza a acercar, y empiezas a ver como se empieza a hacer más grande la luz. Entonces pu's yo recuerdo que les aventaba yo el juego de luces, dije "no vaya a ser que venga dormido o no sé qué", imagínate de frente el guamazo, pu's... Entonces, mira, de ida a lo mejor no lo sentí tan, tan feo, ¿no?, porque iba yo con la chica, me venía platicando, pero de regreso, digo, literal es un pueblo, o sea porque literal es un pueblo, ¿no? Ya cuando salí de ahí de plano hasta frío me puse de las manos, digo "ahora a ver qué pasa", ¿no?, y hasta la chica me dijo "oye mira, ahorita que regreses ten cuidado porque hace algunos meses pu's salió varias veces en las noticias que salía una chava desnuda, así como que pidiendo ayuda en la carretera", dice, "y pues muchas veces por buena fe los conductores se detenían, ¿no?, y cuál era la mala suerte pu's que había alguien ahí esperando y pu's caile con lo que traigas, y en una de esas hasta el coche. Entonces si se te atraviesa pu's no, no le hagas caso, tu vete". ¡No!, entonces me dice eso pu's más me espanté, ¿no?

**Olegario:** Jajaja

**Jaime:** Y te digo, y luego de noche, y eso es así como que dices "no...", y luego no ves nada, ni un coche adelante o sea que digas "bueno, al menos no voy solo, alguien que me vea". ¡No!, no había nada, ni para adelante, y volteabas a ver a los espejos ¡y nada!, ya de vez en cuando ahí veías uno, y sí es un tramo largo, ha de ser un tramo como de unos 20 minutos, 25 minutos el que tienes que manejar. Es línea recta, porque es línea recta, pero pues sí, sí da cosilla, ¿no?, digo en una de esas a ver ahorita quién me sale o quién se me aparece, ¿no? Pero no, no, no, te digo, o sea nunca me ha pasado así como que..., asaltos menos, nada gracias a Dios. Son las cosas que uno agradece, ¿no?, dices que se pongan espesos, que se molesten las veces que quieran, pero que no te salgan con otras cosas, ¿no?

Varias cosas deben ser resaltadas de este diálogo. En primera instancia, la incertidumbre y la sorpresa de Jaime al ver el destino al que se dirigía. El nombre del lugar, que no recordó mientras hablábamos, y la duración aproximada del viaje no le permitieron ubicarlo. Esto corrobora que para él, efectivamente, era un espacio vacío, invisibilizado. Asimismo, en el relato que hizo de cómo llegó ahí se puede observar que este lugar comenzó donde terminaba lo que él conocía: la carretera federal México-Puebla a la altura de la iglesia de la Luz del Mundo. Con este mojón señaló el inicio de "una especie" de carretera federal de dos carriles que la noche hizo evidente que no tenía alumbrado. Esta carretera atravesaba campos de cultivo, por lo que literalmente no se veía nada más que lo que alcanzaban a alumbrar los faros de su auto y el destello, a lo lejos, de los pocos carros que venían en sentido contrario y que después de agrandarse desaparecía. Oscuridad total.

La precaución o el temor hicieron que "le aventara el juego de luces" a los conductores que venían en sentido contrario pues, por la angostura de la carretera y por ser de noche, se imaginaba que podrían chocar con él. De ida no sintió "tan,

tan feo” porque iba acompañado por la usuaria, con quien iba platicando, pero de regreso no fue lo mismo porque ya iba solo y “literal era un pueblo”. Al salir de ahí “de plano hasta frío se puso de las manos” y pensó “ahora a ver qué pasa”. Miedo (¿terror?) e incertidumbre.

Esto se incrementó por la advertencia de la usuaria: debía tener cuidado al regresar pues podría ser asaltado a través de un engaño. Con esto, “pu’s más se espantó”. Aquí se puede apreciar que los usuarios forman una continuidad con el espacio, *son* el espacio. La advertencia que le dio a Jaime, construida a través de los medios de comunicación, afectó la relación del conductor con el espacio y, probablemente, el significado que él le atribuye a partir de entonces.

Por otra parte, se puede señalar que la noche, como territorio temporal con características propias, hizo que la experiencia de este espacio vacío fuera todavía más impactante. No sólo hizo evidente la falta de luz de la carretera, sino que también contribuyó a que la recorriera casi solo. Además de que “no veía nada”, no había cerca ningún otro carro que le permitiera decir “bueno, al menos no voy solo” durante un tramo de 20 o 25 minutos. Tampoco mencionó el uso de algún canal de WhatsApp a través del cual pudiera haber pedido ser vigilado o auxiliado, en caso de ser necesario, por otros conductores. Soledad.

En esa escena señala que “sí le dio cosilla” porque alguien le pudo haber “salido” o se le pudo haber “aparecido”. Con esto podemos observar que “cosa” o “cosilla” son eufemismos para un miedo tal vez muy intenso. Ahora, ¿existe diferencia entre “salir” y “aparecer”? Creo que sí, y también que esa es precisamente la diferencia entre el asalto y el “espanto”. Una o varias personas le pudieron haber *salido* en el camino para asaltarlo, mientras que tal vez un espíritu o un fantasma se le pudo haber *aparecido* para espantarlo. Así, los espacios vacíos u “orillas” son lugares oscuros en los que uno siente miedo, tal vez muy intenso, incertidumbre, confusión y soledad, y en los que uno puede ser asaltado o “espantado”. En general, son lugares de los que se espera tener “malas experiencias”. Pueden ser lugares ambiguos, indefinidos, difíciles de clasificar pues, debido a la precariedad, no son considerados completamente ni como colonias ni tampoco como pueblos; o bien,

pueden ser lugares identificados enteramente como “pueblos”, cuya unidad temática se define en oposición a la ciudad.

Por otro lado, en cuanto al hecho de que la plataforma de Uber tenía poco tiempo de haber comenzado a mostrar los destinos de los viajes antes de que el conductor los aceptara, Jaime explicó que, aunque son destinos aproximados y no ubicaciones exactas de los lugares a los que se va, esta medida le permitía al conductor más o menos identificarlos y a partir de ahí tomar una decisión de aceptar el viaje o no. Esto resulta importante principalmente en las noches, pues el riesgo aumenta.

En este sentido, otro de los lugares a los que este conductor prefiere no entrar en las noches se encuentra en el sur de la ciudad de Puebla, y relató cómo, a través de saber el destino aproximado, tomó la decisión de entrar o no ahí:

Sí, ya ves a lo que te estás aventando, y ya ves si lo agarras o dudas, ¿no?, y... muchas veces por la hora dices así como que “a pues sí, me lo aviento”, ¿no? A veces en las noches ya me da miedo llegar allá por... ¿ves que en San Ramón son no sé cuántas secciones? Y aparece “San Ramón”, digo “ah sí, pu’s si es luego luego a la entrada pu’s está bien”, ¿no?, pero ¡no!, es luego ya bien lejos, pasas la..., donde llega el RUTA, hasta donde termina ¡y todavía más adelante!, que de plano dices “no, ¿p’s quién puede vivir hasta acá?”, ¿no? Estás a 15, 20 minutos, no recuerdo cómo se llama ese otro pueblo que está de ese lado. Y pues sí, sí, sí, ya son las veces que de plano digo “no, mejor más vale no arriesgarse”, ¿no?, no jugarle. (Relato situacional)

Así, gracias a esta medida implementada por Uber, los conductores pueden evaluar el riesgo de los viajes que reciben y aceptan. Como hemos visto, en esta evaluación resulta decisiva la ubicación del lugar al que se va y si es de día o de noche. En este caso, el lugar se encuentra en el extremo sur de la ciudad y explícitamente reconoció sentir miedo de entrar ahí en las noches. Es, una vez más, un lugar indeterminado y periférico; se encuentra en “las orillas” del área metropolitana. A través del relato no se alcanza a saber si forma parte de las últimas secciones de San Ramón o es “todavía más adelante”, “ese otro pueblo” del que tampoco recuerda el nombre. Sin embargo, parece que sintió la misma confusión e incertidumbre que experimentó en los espacios ambiguos de Amozoc: “¿quién puede vivir hasta acá?”, “estás a 15, 20 minutos”. Se encuentra no muy lejos, en



tiempo, del centro de la ciudad, pero a un abismo de distancia (una “barranca”)<sup>174</sup> de la zona elitizada; por esta razón decide que “mejor más vale no arriesgarse” a entrar en él.

Finalmente, Jaime señaló algo muy similar con respecto a Xoxtla, mostrando nuevamente la frontera que se cierra en las noches impidiendo que muchos conductores entren a “las orillas” o bien que “levanten” personas ahí. Al preguntarle si se movía por toda la ciudad o sólo por zonas me contestó que:

Por toda la ciudad, así que a dónde me traigan. Ahorita puedo estar acá y allá. Por ejemplo, ayer anduve, me llevaron hasta Xoxtla, imagínate. Era pues temprano dentro de lo que cabe, ¿no?, pero p's dices “caray, ¿hasta Xoxtla?, ¿qué ando haciendo hasta acá?”, ¿no? Me lo aventé y digo “bueno, pues ya”. Eso sí, ya no levanté a nadie de regreso, dije p's ya mejor me regreso hasta mi casa. 'Ora sí que andamos totalmente por toda la ciudad. (Relato situacional)

De esta forma, se puede ver que las orillas del área metropolitana conforman un sub-territorio definido por una accesibilidad negativa que lleva a los conductores a evitar entrar en él principalmente en las noches, y, en el día, a no querer “levantar” pasaje. Esto se debe a sus unidades temáticas contrastantes y al desconocimiento o invisibilización previa. Así, los conductores reproducen la frontera con ellos por considerarlos espacios en los que pueden tener “malas experiencias”.

## 5.2. “Las colonias”

En el capítulo anterior señalé también que “las colonias” corresponden a diferentes capas de lugares periféricos partiendo del centro histórico de la ciudad de Puebla hacia el “exterior” y teniendo como límite aproximado el circuito vial comprendido por el anillo periférico y la autopista México-Puebla. Es decir que este territorio constituye el “interior” de la ciudad, el “adentro”. Norma señaló esto de la siguiente manera al ser cuestionada sobre los límites de la ciudad: “yo creo que para mí, pu's el límite es todo lo que corre periférico. Lo que queda afuera del periférico pu's ya

---

<sup>174</sup> En el capítulo anterior menciono el relato de Jaime para señalar la dualidad estructural de la ciudad de Puebla. En ese fragmento, Jaime habla del contraste existente entre colonias del sur como San Bartolo o San Ramón y los altos y lujosos edificios de la zona de Angelópolis. Con sorpresa, indica que sólo una “barranca” divide ambas partes. Esta barranca a la que se refiere es el Río Atoyac, el cual, efectivamente, divide a la zona de Angelópolis de las colonias del sur de Puebla.

no es Puebla, o es el límite de Puebla. Para mí. ¿No? Yo siento que es por ahí. Para mí, el periférico y la pista es lo que marca... Como que Puebla está en medio del periférico y la pista”.

La dinámica de este territorio es similar al de las orillas: de afuera hacia adentro por las mañanas y en sentido inverso por las tardes. Las capas más cercanas a las orillas se trasladan hacia las zonas más céntricas de la ciudad, o bien hacia la zona de Angelópolis, durante las mañanas regresando desde ahí en las tardes.

Debido al creciente vaciamiento de sentido que ha sufrido la ciudad de Puebla a consecuencia de la consolidación de la zona de Angelópolis, este sub-territorio quedó opacado tanto por ella como por el intenso movimiento de las orillas y el peligro percibido en determinadas colonias que se repetían constantemente, como Amalucan, Bosques de San Sebastián o Clavijero, en el oriente del área metropolitana.

Al dialogar con los sujetos de estudio fue muy común escuchar “por todos lados hay trabajo” y “ya en todos lados hay peligro”. Esto permite suponer que existe un movimiento considerable para las aplicaciones de transporte en el “interior” de la ciudad, es decir, desplazamientos que no sean únicamente centro-periferia en las mañanas y en las tardes, sino entre diferentes colonias. Esto se puede observar, por ejemplo, en los dibujos de Emilio y Carlos, quienes señalan traslados entre distintas colonias del oriente metropolitano, o en el relato de Leopoldo, quien asegura que “en todas las zonas sale trabajo”, pero más en “Agua Azul”, Volcanes, Bugambilias, La Paz, El Carmen y Anzures.<sup>175</sup> Esto resulta significativo porque son colonias ubicadas en capas intermedias de la ciudad, lo que habla de que la intensidad del movimiento para el transporte en aplicaciones no se restringe ni a los principales polos de atracción metropolitanos ni a las colonias periféricas.

Por otro lado, tanto el hecho de que las colonias comúnmente señaladas como peligrosas se encuentren en el oriente de la ciudad, como el que se perciba que “por todos lados hay delincuencia”, parecen estar asociados con el gobierno de Rafael Moreno Valle, por lo que su gestión también representa un antes y un después en

---

<sup>175</sup> Colonias relativamente centrales.

las imágenes urbanas de Puebla no sólo en relación con el paisaje espectacularizado, sino también con respecto a la inseguridad.

En este sentido, Ignacio relató que en los tres años que llevaba trabajando en Uber se había podido dar cuenta de que “ya hay muchas cosas nuevas que hacer en la ciudad, no sólo para turistas sino también para los que somos de aquí” (Diario de campo, p. 157). Buscando saber si Ignacio se refería a alguna razón en específico como detonante de esta transformación, le pregunté cuándo comenzaron a aparecer estos lugares y actividades a los que se refería. Después de pensarlo un momento, contestó que no sabía bien porque se había dado cuenta de esto a partir de que comenzó a conducir en Uber, pero calculó que tal vez tenía unos diez años, lo cual coincide con la llegada de Rafael Moreno Valle a la gubernatura.

Asimismo, Ignacio recalcó como algo positivo que “ya hay mucho movimiento en la ciudad”, pero que “lo malo es la inseguridad”. Aclaró que a él no le había pasado “nada malo”, pero que platicando con otros conductores y conocidos había sabido de muchos asaltos. Asimismo, dijo que antes Puebla tenía fama de ser una ciudad tranquila porque se decía que aquí vivían “los familiares de los mafiosos”, pero que “ahora con lo del huachicol empezaron a haber muchos problemas”.

De esta forma, se puede observar que la transformación de la imagen urbana responde tanto a factores externos al individuo, como los procesos políticos locales, como a factores relacionados directamente con su biografía, como el haber entrado a trabajar en Uber. También se puede apreciar que esta transformación se puede llevar a cabo en lapsos relativamente cortos de tiempo en ambos aspectos, así como también que esta transformación puede dar un resultado contradictorio. Por un lado, hay muchas cosas nuevas que hacer en la ciudad, pero, por otro, ya hay también mucha inseguridad.

En este mismo sentido, al preguntarle a Julián cuáles son las zonas más peligrosas de la ciudad señaló que “p’s es que ya todo se ha... relativamente ya casi la mayoría p’s ya son... zonas que tienes que andarte cuidando. Hay atraco a transeúnte y todo eso. Sí, así como para que... como antes estaba Puebla de que podías andar a las tres de la mañana, y por el centro, y caminando y no pasaba

nada... Ya no”. Al escuchar esto le pregunté en qué momento había comenzado esa situación. Para observar su respuesta transcribo una parte de la conversación:

**Julián:** En el gobierno de... cuando empezó el gobierno de... Marín, digo de este... del muertito, ¿cómo se llama?

**Olegario:** ¿Del Moreno Valle?

**Julián:** Moreno Valle.

**Olegario:** ¿A poco?

**Julián:** Sí.

**Olegario:** Porque supuestamente decían que estaba muy tranquilo ¿no?, cuando estaba él.

**Julián:** Sí... Porque estaba el Marín, aunque era rata, era bien rata también, pero estaba tranquilón el asunto. Nunca se oía... no se oía que asalto a... transporte público y todo eso.

**Olegario:** Ajá.

**Julián:** Y namás entró ese cabrón y empezó un desmadre...

**Olegario:** ¿O sea entrando Moreno Valle empezó el desmadre?

**Julián:** Sí.

**Olegario:** Chale...

**Julián:** No sé a quién haiga entregado la plaza.

**Olegario:** Ajá, que empezó a tronar.

**Julián:** Que empezó a tronar.

**Olegario:** Chale.

**Julián:** Ni se oía acá en Puebla que secuestraran o algo así. P's esta era la zona de... ves que agarraron acá a muchos capos pero porque tenían acá a su familia...

**Olegario:** Ajá, sí.

**Julián:** 'Ton'staba considerada como... Pensábamos que Puebla era como un lugar neutral.

**Olegario:** Ajá, es lo que decían.

**Julián:** Y después ya se empezó a perder, ya empezaron que a secuestrar, que'sto que'lotro... Tehuacán a pedir piso, todo eso. No, 'stá cabrón.

En estos relatos se puede observar que, en el imaginario social, antes del gobierno del “muertito”, Puebla era considerada como una ciudad “tranquila” porque en ella vivían “los familiares de los mafiosos”; en otras palabras, se creía que era “un lugar neutral” en medio de un país devastado por la guerra contra el narcotráfico. Sin embargo, junto con todas “las cosas nuevas” que llegaron a la ciudad, también llegaron los problemas. La tranquilidad que se había mantenido con el gobernador anterior, Mario Marín (el “gober precioso”), se convirtió en “un desmadre” porque Moreno Valle, además de ser también “bien rata”, “entregó la plaza” a otro grupo del crimen organizado. Con esto, comenzó el problema del “huachicol”, los “atracos a transeúnte”, los asaltos en el transporte público, los secuestros y los cobros de piso.

Así, se observa un antes y un después en la transformación de la imagen urbana, así como también una ensoñación relacionada con la gestión de Rafael Moreno Valle en el gobierno del estado, la cual de forma directa o indirecta es señalada por Ignacio y Julián por haber provocado resultados contradictorios.

De esta forma, las colonias del nororiente de la ciudad de Puebla, por encontrarse en los accesos al “triángulo rojo”<sup>176</sup> y por las constantes ejecuciones, balaceras y asaltos, comenzaron a visualizarse como la zona de mayor peligro en la ciudad hacia finales del sexenio de Moreno Valle, convirtiéndose así, como señaló Margarita en el capítulo anterior, en “la zona del huachicol”.

A pesar de que sabía que hay mucho trabajo en esa parte de la ciudad, Leopoldo aseguró que “por allá no le entra” pues son “barrios peligrosos”. Si llegara a entrar a colonias como Bosques de San Sebastián, Amalucan, Chapultepec o Gonzalo Bautista, aseguró que después de bajar al cliente apaga la aplicación y ya “no levanta a nadie”:

Sí, no, no levanto a nadie. Desconfío mucho. Digo, no todos los que se suben son gentes de desconfiar, ¿no?, pero hay gente que sí, sí me da en qué pensar, y prefiero no arriesgarme. Ya por unos cuantos pesos, para qué. Entonces me salgo de ahí, y ya cuando según yo, yo digo, voy a decir, cuando llego a la civilización ya pongo de nuevo la aplicación. Porque sí me da miedo la verdad. Es que, he tenido malas experiencias. (Relato situacional)

Llama la atención que Leopoldo considera el estar en esas colonias como estar “fuera de la civilización”. De nuevo surge el eje metafórico afuera-adentro, sin embargo, en esta ocasión y a diferencia de las orillas, no es por un contraste temático, sino directamente por un peligro reconocido que vuelve a estas colonias en un “afuera” incivilizado. Al preguntarle qué malas experiencias había tenido, Leopoldo relató la ocasión en que usuario le quiso robar su celular en el barrio de Xonaca, concluyendo que ese “es otro de los barrios que no me gusta ya cargar. O sea, voy a dejar gente, pero no cargo a nadie”:

---

<sup>176</sup> De acuerdo con Cózatl (25 de abril de 2019), en el estado de Puebla el robo de combustibles se encuentra dividido en tres regiones: el “triángulo rojo”, la región de San Martín Texmelucan y la Sierra Norte. Dentro de estas “zonas huachicoleras” destaca la del triángulo rojo por ser “la más sangrienta”, pues en los primeros meses de 2019 sumaba 37 carpetas de investigación por asesinatos. Esta zona atraviesa los municipios de Acatzingo, Palmar de Bravo, Quecholac, Tecamachalco y Tepeaca.

Un día se me subió un chavo, chaval, como de 25 años, y me dice este..., sabe qué, me gusta su teléfono amigo. Le digo “p’s es corriente mano, no tiene nada en particular”, le digo “es corriente, lo compré de uso”. Mentiras, ¿no? Le digo “lo compré de uso, ahí en tal calle, en la 10”, le digo. Dice “¿y sí hacemos cambio?”, le digo “no, ¿cómo crees?, si no es mío, es del patrón”, este..., y dice “¿a poco no es suyo el carro?”, le digo “no, no es mío, es del patrón”. Este... sí es mío, pero no tengo yo por qué dar razones. Y este..., y dice “¿y si hacemos cambio?”, le digo “no, cómo crees amigo”. Ya que se baja me dice “entonces qué, hacemos cambio”, le digo “no, no, no”. Dice “¿y si le digo que sí?”, “no”, le digo, “¿y si te digo que no?”. Y este..., y... no sé qué intenciones tenía que abrió la puerta, bajó un pie, y este..., y se metió la mano así como que a la chamarra... Y yo dije “no, esto ya valió”. Y ya. Y en eso, tan a la mano, que me entra un servicio, que lo pesco, le digo “amigo, llégale, ¿no?, por favor, que tengo un chingo de prisa”. Y ya, se bajó y todo. Pero sí tenía mala intención. (Relato situacional).

En este caso, Leopoldo agrupó a Xonaca, que es un barrio antiguo relativamente cercano al centro histórico de Puebla, junto con las colonias “incivilizadas” del oriente de la ciudad, a las que, por cierto, también llamó “barrios”. Con esto se puede observar que la exclusión de que son objeto las orillas también sucede en las colonias consideradas peligrosas, acercando la “incivilización” a las colonias céntricas de la ciudad, convirtiéndolas así también en un “afuera”.

Pude observar este mismo proceso en la conversación que tuve con Edgar, quien, al preguntarle por el viaje más extraño que había realizado, relató la ocasión en que transportó a un usuario de la zona de Amalucan a la colonia San José Vistahermosa, quien llevaba una mochila cargada con dinero y una pistola:

**Edgar:** ¡Híjole! La otra vez, uno que hice, tiene poquito. Bien complicado. Fue uno que me mandaron a dejar un viaje en El Salvador aquí por Clavijero y este... me pidieron un servicio ahí en una, no sé si has visto una talachera que está antes del crucero de Amalucan...

**Olegario:** No...

**Edgar:** Derecho vas de aquí para allá sobre la 14, hay una talachera y ahí me pidieron un servicio. Y ese hombre... de repente lo vi así y dije “en la torre este cuate...”. Pero yo tonto. Dije “es talachero no creo que haya bronca”. Me paré y que se sube. Traía un chorro de dinero, así una bolsa, no me creas pero de esas bolsas de la escuela, escolar, de esas grandotas, mira con fajos de billetes así [indicando con la mano fajos grandes]. Él lo sacó y empezó a contar los fajos. Yo lo escuché todo el viaje hasta donde estaba... contando, dieciocho fajos así. Y lo llevé allá a Vistahermosa.

**Olegario:** San José Vistahermosa.

**Edgar:** Sí, allá lo llevé al chavo ese. ¡Pasu! Dije “que no lo sigan porque si no va a haber broncas”, “y si hay un retén va a haber broncas”. Llevaba una pistola el hombre.

**Olegario:** ¿A poco?

**Edgar:** Sí.

**Olegario:** ¿Y le decía algo o...?

**Edgar:** No, nada. Tampoco me dijo dónde iba. Nomás me dijo “sigue la ruta”. Llegando allá, le digo “¿a dónde vamos joven?”, porque los de seguridad, los de la caseta me van a decir. “Nomás dile que vamos adelante”. A bueno, está bien, vamos adelante. Y ya.

**Olegario:** Híjole.

**Edgar:** Ese fue un viaje bien raro, bien complicado. Debe haber sido un... vaya, y yo tonto, le hubiera arrancado, pero...

**Olegario:** ¿Y fue en efectivo o...?

**Edgar:** No, fue con tarjeta.

**Olegario:** Con tarjeta. Híjole, pues lo bueno fue que no pasó nada.

**Edgar:** No, no pasó nada.

En este caso se debe destacar el hecho de que fue un viaje de pago con tarjeta, pues generalmente los viajes considerados como peligrosos por parte de los conductores son con pago en efectivo. El otro punto para resaltar es que el destino fue una colonia de clase media-alta ubicada muy cerca del centro comercial Angelópolis y de Las Ánimas, una colonia de clase alta. La duración del viaje me impidió preguntarle a Edgar cuál era su interpretación de este hecho, quién suponía que era ese individuo y por qué creía que llevaba ese dinero y esa arma. Sin embargo, lo cierto es que era un dinero ilícito que fue trasladado en un viaje de Uber, pagado con tarjeta, desde una zona de peligro hacia una colonia de clase media-alta muy cercana a la parte elitizada de la ciudad.

Parece que esto, al tiempo que nos permite visualizar otra arista del lado oscuro de la “Marca Puebla” y de la dualización estructural metropolitana, el de la ilegalidad y el crimen, nos sirve también sirve como ejemplo para observar etnográficamente otra de las contradicciones surgidas del espacio concebido que conllevan su propia disolución: “la aparente seguridad y la violencia que sin cesar amenaza con desencadenarse” (Lefebvre, 2013:115) (“que no lo sigan porque si no va a haber broncas”, “y si hay un retén va a haber broncas”).

Así, el peligro identificado con el “afuera” ha ingresado a la ciudad, transformándola y amenazando con desencadenar en cualquier momento un *shock* parecido al que se espera en las orillas, pero ahora con un rostro conocido: colonias relativamente céntricas, espacios de clase media y pagos con tarjeta. La apariencia del usuario de Edgar sirve como metáfora de esto: alguien que pudo haber sido un trabajador resultó ser un criminal de clase media-alta.

De esta forma, como ya lo he señalado, la inseguridad se generalizó en toda la zona metropolitana. En relación con las colonias céntricas, a mediados del 2019 el Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla reveló que el centro histórico de Puebla, y las colonias La Paz, Agua Santa y Prados Agua Azul eran los lugares más inseguros de la capital, pues contaron con un mayor número de denuncias por robo a transporte público, transeúnte, de autopartes, vehículos y comercios (Rivera, 20 de junio de 2019). Con menor número de denuncias, en esta lista se encontraban también las colonias Volcanes, El Carmen, Anzures, San Manuel, Gabriel Pastor y el barrio de Santiago, cuya ubicación es relativamente céntrica.

Cabe resaltar que en esta lista no apareció ninguna colonia del oriente de la ciudad, con lo que se puede observar que la percepción del peligro no abarca todos los espacios inseguros de la ciudad. Así es como el “interior” de la ciudad comparte con el “afuera” una condición que lo separa, por lo menos en intensidad, de la nueva centralidad elitizada. Dentro de las diferencias notables entre estos dos territorios polarizados, también se encuentra la condición de las calles. A diferencia de las “veredas” y los caminos de terracería de las orillas, las calles de las colonias presentan algo que las caracteriza y, en su mayoría, las define, y que está relacionado con otro tipo de inseguridad: los baches. Por esta razón, en el siguiente apartado analizaré la condición en la que se encuentran las calles del interior de la ciudad.

### **5.2.1. Puebla, “ciudad de los baches”**

A finales de 2015 fue subido a YouTube un video musical titulado “El corrido de los baches en Puebla”,<sup>177</sup> en el que se habla de las pésimas condiciones de las calles de la ciudad. El video comienza con la leyenda “la ciudad de los baches”, a la que sigue una fotografía de Rafael Moreno Valle escuchando a Antonio Gali, quien le está hablando al oído; una imagen que sugiere complicidad entre ambos. A lo largo del video se observan diferentes fotografías de numerosos y enormes baches en

---

<sup>177</sup><https://www.youtube.com/watch?v=dgm6qKzqn50&t=37s>



distintas partes de la ciudad. A continuación muestro la letra de este “corrido” indicando en notas al pie algunas fotografías que la acompañan:

Voy en mi carro, todo apendejado  
Con tantos baches que hay por todos lados  
Pinche gobierno, no compone nada  
Nomás pa’ fotos, sirve de portada<sup>178</sup>  
En las noticias, acaso dicen nada  
Puro taparle, son sus pendejadas  
Y todo el mundo, ‘tamo hasta la madre  
De tanto hoyo y tanto pinche bache

Si voy por el norte, hay agujeros  
Si voy por el sur, está más culero  
Si agarro la avenida, está toda tapada  
Mejor lo guardo mi carro a la chingada<sup>179</sup>

Los responsables se echan la bolita<sup>180</sup>  
Y los más vivos guardan la paguita<sup>181</sup>  
Ya mero acabamos, dice el licenciado  
Mientras la gente acaba su carro  
Ay no compadre, nadie se ha salvado  
Hasta el conejo las patas ha parado<sup>182</sup>  
Nos queda la lección cuando vayas a votar<sup>183</sup>  
Acordate de las calles, no la vuelvas a cagar<sup>184</sup>

Hacer un análisis discursivo de este video trasciende los objetivos de la presente investigación pues no fue publicado por ningún conductor, sin embargo, sirve para tener una mejor idea de la ubicuidad de los baches y la calidad de las calles en esta ciudad y, retomando la noción de antropología corporal propuesta por Silva (2000), la insidia y el grado de insignia que alcanzan sobre el deseo de bienestar de los conductores y ciudadanos en general. Para esto, es necesario recordar que el automóvil ha sido señalado como “una extensión material de los cuerpos carnales” (“mi auto es mi cuerpo”) (Wright *et al.*, 2007).

---

<sup>178</sup> Foto de Moreno Valle con Gali inaugurando una avenida.

<sup>179</sup> Foto de un bache en forma de corazón con el que se compuso la leyenda en inglés: “I ♥ Puebla”.

<sup>180</sup> Foto de Moreno Valle hablando en rueda de prensa.

<sup>181</sup> Foto de Gali.

<sup>182</sup> Foto de un camión de una ruta alimentadora del metrobús que se encuentra inmovilizado porque cayó en una coladera destapada.

<sup>183</sup> Fotos de Gali cantando con micrófono mano en eventos públicos; una de ellas con la leyenda “no gobierna, pero qué tal canta?”.

<sup>184</sup> Foto de un bache alrededor del cual se dibujó con pintura en aerosol la imagen de un gato, y que lleva la leyenda “acciones que deforman”.

No está por demás subrayar que los autores del video ubican a Rafael Moreno Valle y Antonio Gali como los responsables de esta insidia penetrante y generalizada, con lo que se pone de manifiesto una vez más el papel que tiene su sexenio como hito histórico que marca un antes y un después en las imágenes urbanas de los habitantes de esta ciudad.

Debo resaltar también que la condición de las calles en la ciudad de Puebla también corresponde a la dualización estructural de la zona metropolitana, pues la zona de Angelópolis fue constantemente señalada por tener las mejores vialidades, mientras que la “zona de Puebla” es donde se ubican por lo general las calles deterioradas.

Al preguntarle a Emilio cómo son las calles en Puebla, contestó lo siguiente:

Eh... en las zonas más recorridas están muy buenas, no hay ningún tipo de problema, pero las calles de Puebla sí están muy deterioradas ¿no?, en cuestión a baches, en cuestión a topes, en cuestión a señalamiento también, había calles muy descuidadas. Entonces, eh... lo que más denotaba la ciudad sí son las calles deterioradas, deterioradas en cuestión a señalamientos y cuestión a... tránsito, por los baches y todo esto, ¡están de la chingada, pues! Jajajaja. (Fragmento de entrevista)

Explicó que en la zona de Angelópolis es donde se encuentran las calles “más pavimentadas” y que “los bulevares siempre van a estar bien”, pero que “las zonas de las colonias más lejanas del centro de la ciudad de Puebla son las que están más de la chingada”. Entre estas “colonias” mencionó a San Ramón y Cuautlancingo, que se encuentran en las orillas; a Clavijero, que es una colonia alejada del centro; y a La Libertad, que es una colonia ubicada relativamente en el “interior”.

Al preguntarle cuántas veces ha caído en baches, Emilio contestó que, en cuanto a los que “han dañado el carro”, había caído cuatro veces, asegurando que hasta ese momento todavía no los habían tapado (después de cuatro años), por lo que “ya los tenía ubicados” para no volver a caer en ellos. En uno que se encuentra sobre el periférico no se le ponchó la llanta, pero sí se le rompió un tapón y se le dobló el rin, provocando que se le saliera el aire a la llanta. En otro “bachesote”, ubicado en Amalucan, se le reventaron dos llantas: “así, tal cual, ¡dos llantas!”. Otro

más bien era una coladera destapada sobre la entrada de la autopista cerca de la CAPU, y el último fue un bache en Bosques de San Sebastián en el que también se le reventó una llanta.

Buscando conocer su interpretación de las malas condiciones de las calles en Puebla, le pregunté qué es lo que le hacían pensar los baches sobre de la ciudad. Contestó apuntando hacia la responsabilidad del gobierno estatal y a las consecuencias de la construcción de la “Marca Puebla”: “que se enfocan más a lo turístico o a la necesidad de las personas foráneas, o sea que se enfocan más en eso, a la presentación de Puebla y olvidan las partes aledañas o que necesitan más atención”. Asimismo, para conocer las emociones vinculadas con esa interpretación, le pregunté qué sentía al caer en baches de ese tipo y al tener que transitar por calles así. Su respuesta fue: inconformidad, enojo, miedo e inconformidad con el gobierno, “con la situación que está realizando: darle más auge a ciertos puntos y olvidar todo lo demás”.

Emilio señaló que esta “apariencia” de Puebla destinada al turismo “para tener más remuneración económica”, a la que definió como “muy de caché”, “muy mamona” y “enfocada al consumismo”, comenzó a partir del gobierno de Rafael Moreno Valle:

[Esto] no era tan notorio cuando estaba este wey del Marín, yo no lo veía tanto, ¿no? Cuando entró Moreno Valle es cuando más se presenció esto. Más la presentación, la necesidad, ¿no?, la necesidad que requería la ciudad y se enfocó más a la presentación con lo de la rueda, las cosas más... como que era el competir con otras ciudades, ¿me entiendes?, la competencia de nosotros somos Puebla por esto, por la rueda, por las plazas, por las vías, ¿no? Mas sin embargo, eh... la necesidad del poblano pues no se enfocaba tanto en ello, sino más en la inseguridad, sino más en tránsito libre que podías tener. (Fragmento de entrevista)

A través del relato de este conductor queda en evidencia que, desde su perspectiva, la mala condición de las calles en Puebla se debe a que, a partir del sexenio de Moreno Valle, el gobierno se enfocó más en la “apariencia” o la “presentación” de la ciudad para atraer turismo, olvidándose de resolver las necesidades o problemas más apremiantes de los poblanos, entre los que resalta la inseguridad y el “tránsito libre” (mejorar el transporte público y resolver el problema del tráfico en la ciudad). Con ello se puede observar que la construcción

de la “Marca Puebla”, ha sido significada a través de los baches como el olvido de la zona de Puebla por parte del estado.

Por su parte, Carlos describió así las calles de Puebla:

¡Llenas de baches por todos lados! ¡Están horribles! No... la realidad, fíjate que sí hay muchas calles que ya... Yo platicaba con algunos usuarios y les decía “ya a Puebla no le hace falta pavimentar más colonias, ya no le hace falta eso, ¡le hace falta darle mantenimiento a las que ya tiene!”. Porque realmente ya son baches... parche sobre parche sobre parche. O sea, ya... Tú pasas una calle que no tiene baches, ¡pero vas temblando por todos lados!, porque ya tiene muchas lomas. Ya es necesario que este... reencarpetar esas vialidades, muchísimas calles, vaya. La verdad ya la ciudad está muy, muy, muy, muy llena de baches. (Fragmento de entrevista)

Carlos calculó que un 70 u 80 por ciento de las calles de Puebla se encuentran “muy dañadas”, señalando que “únicamente las vialidades que están buenas son los bulevares 5 de mayo, 11 sur, este... bulevar Atlixco... y de ahí, algunas vialidades centrales, 25 poniente, la Juárez... ciertas ¿no?”. Por tal razón, creyó que el gobierno ya no debe seguir pavimentando las colonias periféricas, sino reencarpetar las calles ya existentes.

La imagen de “parche sobre parche sobre parche” refleja no sólo el olvido al que apunta Emilio, sino también una acción premeditada por parte del gobierno de no dar soluciones duraderas al problema de los baches por ser demasiado costoso, sino sólo taparlos constantemente con materiales de menor calidad que se abrirán nuevamente al poco tiempo, dando lugar a las “lomas”. Esto, además de olvido, apunta hacia el “fachadismo” característico de los gobiernos locales en Puebla (Jones y Varley, 1999), y a la corrupción que hay detrás de él, que se mantiene con cada administración que llega al poder estatal.

De forma similar, Antonio señaló que, aunque el gobierno tape los baches, al poco tiempo se vuelven a abrir: “y hasta eso, lo bachean y pasas y dices p’s si apenas lo bachearon y ya está igual. Se destapan nuevamente rápido. No sé si no le echan mucho chapopote o no sé qué, cómo vaya procesado ese material, pero... se vuelve a levantar igual”.

Coincidiendo con estos conductores, Norma afirmó que las calles de Puebla “están bien jodidas”, y así explicó el por qué:

Hay una pavimentación pésima. Es más, si es que a eso se le puede llamar pavimentación ¿no?, porque no... o sea, están en muy mal estado. Muy mal estado. Muy mal estado. Y... digo, ahorita porque el periférico lo acaban de arreglar, pero... hasta las vías que son más este... cómo le llaman, más circuladas ¿no?, que deberían estar en buen estado, estamos hablando de un periférico, estamos hablando de la recta a Cholula, que es lo que más se ocupa aquí ¿no?, o la pista, la pista sobre todo, que es lo que más se ocupa... Simple y sencillamente esos tres lugares deberían de estar en buen estado. Siempre deben de estar en buen estado ¿no? Porque meterte a un bache de esos te ocasiona un accidente. Igual y por esquivar el bache, otro esquivo y ya se fue y se estampó y cosas así. 'Tonces ese tipo de cosas sí está del nabo. Enton's imagínate si esas calles o esas vialidades que son tan circuladas están así, pu's qué hablamos de callecitas ¿no? (Fragmento de entrevista)

Con esto se puede observar que el deterioro alcanza a vialidades principales como el periférico, la autopista México-Puebla o la recta a Cholula, en los que, por ser vías rápidas, además del riesgo de ponchar una llanta existe también el de accidentarse al tratar de esquivar algún bache.

En cuanto al periférico, Manuel señaló que en el tramo que se encuentra a la altura del centro comercial Explanada Puebla,<sup>185</sup> el concreto hidráulico con el que habían pavimentado hacía apenas un año aproximadamente “ya estaba quebrado”, “ya todo estaba cortado así, ya con las grietas”, ya se estaba “botando”.

De esta forma, parece que solamente algunas vialidades de tránsito masivo son las que se encuentran en buenas condiciones. En casos como el bulevar 5 de mayo, el bulevar Atlixco o las avenidas 25 y 31 poniente, se debe tomar en cuenta que son vías de acceso a la zona de Angelópolis o a lugares turísticos como el centro histórico o los fuertes. En el caso de la autopista México-Puebla, a pesar de que se encuentra en malas condiciones como señala Norma, se debe recordar que cuenta con un segundo piso exclusivo, por lo que los baches y el tráfico se encuentran únicamente en las laterales destinadas a todos aquellos que no puedan pagar el peaje. Por lo tanto, en Puebla las vialidades en mejores condiciones son aquellas que conducen o se encuentran en las zonas elitizadas, o bien son para los turistas o para quienes pueden pagarlas.

En cuanto a la zona de Angelópolis, diferentes conductores coinciden en que el bulevar Atlixcáyotl es una de las mejores vialidades. En contraste con el concreto

---

<sup>185</sup> Centro comercial ubicado entre los municipios de San Pedro Cholula y Cuautlancingo, sobre el anillo periférico.

agrietado de periférico, Manuel señaló: “el que sí veo que quedó buenísimo, buenísimo... La Atlixcáyotl”. A diferencia del deterioro de otras vialidades, que le ha causado ponchaduras en cuatro ocasiones por caer en baches, Joaquín afirmó que “toda la calle de Angelópolis está muy bonita”. Por su parte, resaltando la alta velocidad con la que algunas personas conducen en él, lo cual indica que no hay baches y que la gente que lo hace puede pagar las foto multas, Hugo refirió en tono de queja que “esa pinche carretera está bien cabrona, porque muchos cabrones, no sé, piensan que es pista de carreras o qué madres”.

También en contraste con el bulevar Atlixcáyotl, Manuel señaló con sorpresa que las colonias San Manuel y La Paz, “que antes eran lo mejor”, también se encuentran “muy deterioradas”. De forma similar, Martha relató con un tono de sorpresa y decepción que unos días antes, después de “veintitantos años”, había pasado por la escuela donde había estudiado la primaria, en la colonia La Paz, y que las calles estaban en pésimas condiciones: “está horrible, y digo, La Paz siempre ha sido como zona bonita, como colonia bien ¿no?, y es increíble que esté tan horrible”.

Posteriormente, al preguntarle a esta conductora qué es lo que le había llamado más la atención de la ciudad al conducir en Uber, señaló el hecho de “que hay muchas calles aún sin pavimentar”. Sin embargo, no se refería a las calles de las orillas, sino a calles del interior de la ciudad:

O sea es como tipo las Torres ¿no?, vas como en la avenida bien, grande. No es una avenida que tenga baches o cosas. Digo, creo que hace poco le pusieron concreto ¿no? Entonces... Pero te metes y a la izquierda, a la derecha perdón, y hay muchas calles sin pavimentar, ¡a un lado de la avenida! O hay muchas calles... en la 11 sur como... pasando este... ¿Niño Poblano? Antes de llegar a la gasolinera, no sé qué colonia sea que son como puros héroes, este... las calles son a duras penas cabe el coche y yo digo “¿cómo le hace la gente para vivir en esas calles, no, para entrar, salir?”. Y llegas al final de la calle y es terracería, y no te lo imaginas como tan céntrico ¿no? (Relato situacional)

Martha señaló que siempre había vivido en Las Ánimas y que antes de entrar a trabajar a Uber no imaginaba que partes tan cercanas a la zona en la que siempre se había movido estuvieran en esas condiciones “porque finalmente pu’s uno se

mueve como en un rumbo y crees que todo es así ¿no? Digo, este ha sido mi rumbo toda la vida, entonces... p's no te esperas que en la calle siguiente esté como feo".

Con todos estos relatos podemos observar que, efectivamente, la mayor parte de las calles de la ciudad de Puebla se encuentran deterioradas y que esto no es exclusivo de las colonias periféricas, sino que también sucede, sorpresiva e increíblemente, en las colonias céntricas. Resulta importante resaltar que las que antes eran consideradas como "zonas bonitas", "de lo mejor" o "colonias bien", como La Paz o San Manuel, ahora estén "horribles". Asimismo, que a un lado de avenidas principales que se encuentran en buenas condiciones como Las Torres, 11 sur o Niño Poblano existan calles sin pavimentar. Todo esto apunta, por un lado, al fachadismo que soslaya los espacios en los que vive la mayor parte de la población; y por el otro, al abandono generalizado de la ciudad de Puebla que, como he sostenido hasta ahora, se debe a la consolidación de la zona de Angelópolis como nueva centralidad y, con ello, a la polarización y dualización estructural del área metropolitana.

De esta forma, el interior de la ciudad de Puebla se descubre a sí mismo como un afuera, y en este autodescubrimiento el sentimiento de inseguridad es un sello distintivo. En relación con la condición de las calles, este sentimiento se acrecienta considerablemente durante la temporada de lluvias. Esto nos remite nuevamente a la dimensión temporal de las imágenes urbanas, pues esto sucede en una determinada época del año. En este caso, a la dimensión temporal histórica (un periodo específico definido por tanto por la economía de mercado como por los intereses de actores políticos locales también específicos) se agrega la variante del ritmo calendárico y estacional.

Para observar la complejidad espaciotemporal de las imágenes urbanas retomo el relato de Emilio, quien afirmó que, además de enojo e inconformidad con el gobierno, también sentía miedo al conducir por las calles de Puebla. A través de su enunciación se puede observar que esto se incrementa considerablemente durante la temporada de lluvias, pues la ciudad se vuelve "caótica", "peligrosa" y "frustrante". Señaló que se siente inseguro al conducir cuando llueve porque piensa que "en cualquier momento o puede chocar o puede meterse en un bache".

Por su parte, Margarita señaló el miedo que siente al salir a trabajar cuando llueve:

Cuando llueve te da miedo salir a trabajar. La verdad. Literal. A mí me da miedo. Cuando veo que está negro el cielo dices “uta mano”, porque se inunda demasiado. Se inunda. Y luego que no ves baches, o sea, estás dañando tu carro y dices “¿para qué hice este viaje si ya me llevé una llanta?”. Porque ya me pasó dos veces ¿no? Te da mucho coraje. O sea, no hay viaje que valga la pena porque te estás llevando una llanta con un bache. ‘Ton’s te da mucho coraje. Y pues a veces dices “híjole mejor no voy a trabajar”, pero también es cuando más trabajo surge ¿no? O sea, la tarifa aumenta porque pu’s todo mundo se quiere mover, así sea a tres calles, en Uber ¿no? (Fragmento de entrevista)

Margarita mostró la contradicción que representa para los conductores de plataformas la temporada de lluvias. Por un lado, es peligroso trabajar porque se puede dañar el carro y la compostura seguramente saldrá más cara que el viaje, pero, por otro, es cuando más trabajo hay porque “todo mundo se quiere mover, así sea a tres calles”. Los conductores de tiempo parcial pueden evitar salir a trabajar en esas condiciones sin mayores problemas, sin embargo, los conductores de tiempo completo y los que rentan sus automóviles se ven obligados a trabajar así esto implique la posibilidad de dañar sus autos y con ello endeudarse más, o poner sus vidas en riesgo.

En este sentido, Norma narró así el cuidado con el que tiene que conducir por el deterioro de las calles:

A lo mejor manejo lento, a veces he pensado que manejo lento, pero manejo lento en calles que están, que están este... o adoquinadas, o con baches, o que no están pavimentadas. Y que no están pavimentadas... y te estoy hablando... olvídate que no estén pavimentadas y que tengan tierrita, no, pinches hoyos que parecen este... ¿cómo se llama donde se metían los de la guerra? Este... los hoyos esos... ¡trincheras! Parecen trincheras, en verdad, parecen trincheras, y que no llueva porque está peor todavía. ‘Tonces... en esos lugares sí manejo muy lento. Olvídate de la precaución... es precaución, sí, pero... precisamente por eso voy lento, porque voy con precaución. ¿Para qué? Para que no se me vaya a ponchar una llanta del carro con una... con una piedra que esté salida. Eh... para que no me vaya a meter yo en un hoyo, para... Digo, cuido al pasaje, pero cuido mi herramienta de trabajo que es mi carro. (Fragmento de entrevista)

De esta forma, Norma mostró, por un lado, que a pesar de que conduce un carro rentado, lo cuida porque es su “herramienta de trabajo”. Esto resulta relevante



para tener en cuenta que los conductores no necesariamente deben ser dueños de sus carros para sentir insidia hacia ellos al transitar por calles deterioradas. Por otro, señaló la dimensión que pueden tener los baches: “¡trincheras!”, lo cual permite comprender el nivel de riesgo que representan, y más en temporada de lluvias.

En este sentido, Ariel relató que si llueve fuerte “pu’s le sigue uno ¿no?, porque hay gente, hay trabajo”. Sin embargo, el riesgo está presente: “p’s no ves los baches o eso, ves que casi en Puebla no tenemos, entonces se te vuela la llanta y p’s mínimo vulcanizarla son trescientos pesos, p’s ‘tonces dices ush”. En cambio, afirmó que tiene “un amigo que de plano ese llueve y no, así haya tarifa dinámica y todo, no trabaja”. Así, se puede confirmar que el riesgo es diferencial. Mientras los conductores de tiempo parcial tienen la opción de resguardarse en temporada de lluvias en una ciudad con calles tan deterioradas, los de tiempo completo deben asumir el riesgo que impone su necesidad.

De forma similar, Jorge Francisco señaló que los baches “están a la orden del día” y que cuando llueve “es cuando más temor hay porque p’s luego no se ven”. Indicó la sorpresa de que “luego hay calles que no te imaginas que tengan baches y de repente ¡zaz!, ahí está el bache”, y también apuntó otra problemática que enfrentan los conductores de Uber en esas circunstancias: la presión por parte de los usuarios. Esto incrementa el estrés de conducir en temporada de lluvias porque, además, su calificación está también en riesgo.

Jorge Francisco relató esta situación así:

Luego tú vas despacio, pero p’s el cliente tiene prisa... y ya quiere llegar, y se le hizo tarde... No falta el que “joven, me super urge llegar, váyase rapidísimo”. Al principio sí les decía: “sabes qué, pos le voy a meter lo que me permita ¿no?”. Pero luego se enojan. Y luego ya te ponen ahí comentarios en... y a ti las calificaciones en Uber y en... bueno, en Didí no tanto, pero en Uber sí te afectan. Sí, porque son... Entre mejor calificación tengas, mejores viajes te llegan. O si tienes menos calificación, p’s ‘ora sí que te van mandando las... las sobras, por decirlo así. Viajes cortos... ‘Tonces mejor no les dices... les digo “sí, como no”. (Relato situacional)

Esta complejidad, como se puede observar, es diferencial entre Uber y Didi por el sistema de evaluación menos estricto de la plataforma china. Para los conductores de Uber, en cambio, se ven enfrentados con un riesgo extra que puede

afectar sus ganancias y su continuidad en la plataforma, y esto, como lo he señalado, se recrudece todavía más en el caso de los conductores de tiempo completo y aquellos que tienen que rentar el automóvil con el que trabajan. Por tal razón, la “ciudad de los baches” es todavía más insegura para quienes menos tienen.

### **5.3. “No pasan del centro para allá”: el centro histórico como frontera**

En el capítulo anterior señalé que el centro histórico articula a la ciudad de Puebla de forma relativamente independiente al movimiento de la zona de Angelópolis, constituyéndose en una frontera que divide al sector elitizado de los sectores de clases medias y populares. En este sentido, el relato de Javier permitió saber que la gente que normalmente se mueve entre La Noria, Lomas de Angelópolis y Cholula “no pasa del centro para allá”. Es decir que, aunque la gente de la ciudad de Puebla puede acudir a la zona de Angelópolis o Cholula a trabajar o consumir, la gente de estas zonas no hace lo mismo en sentido inverso y difícilmente visita el centro histórico en transporte de aplicación.

Asimismo, se puede observar en los dos primeros dibujos que el centro de Puebla y el resto de la ciudad aparecen de forma periférica, mientras que las zonas de Angelópolis y de Cholula ocupan la mayor parte del espacio, reflejando así su intenso movimiento interno y su fuerza de atracción. En el tercero, a pesar de que el primer cuadro de la ciudad ocupa un lugar central, aparece como frontera entre las zonas peligrosas, ubicadas todas en la ciudad de Puebla, y las que las consideradas como las mejores zonas para trabajar, que son las de Angelópolis y Cholula. En el cuarto mapa se puede corroborar que, ciertamente, el centro de Puebla articula el movimiento de la zona de Puebla de forma relativamente independiente de la nueva centralidad urbana. Y en el último se puede apreciar que el movimiento del centro se concentra en las tardes que es cuando la gente que acude ahí regresa a sus hogares después de estudiar o trabajar, y que en las noches “se muere”. Por esta razón, puede considerarse que el centro ha sido desplazado como polo de atracción principal por la zona de Angelópolis donde “a cualquier hora

hay trabajo” o Cholula, que los fines de semana está “a reventar”, por lo que en ese dibujo aparece más como un signo de orientación que como la representación de una zona laboral intensa.

Este desplazamiento fue referido por Emilio, quien al hablar de que se ha incrementado el turismo por la apariencia “mamona” y “de caché” que tiene la ciudad de Puebla, señaló que en muchas ocasiones los turistas prefieren visitar la zona de Angelópolis y no los atractivos históricos de la ciudad a pesar de su sugerencia: “porque yo les he sugerido más los fuertes, el zócalo y prefieren irse más a las zonas de plazas comerciales”. Al preguntarle qué tan seguido sucedía eso, contestó que era algo constante, calculando que un 70 por ciento de los turistas prefería visitar la zona de Angelópolis. Y aclaró que ese 70 por ciento estaba constituido principalmente por visitantes provenientes de otros estados de la república, mientras que el otro 30 eran turistas extranjeros, porque “los extranjeros sí se enfocan más a la cultura de Puebla”.

Al pedirle que describiera a Puebla, Emilio dijo que era una ciudad grande, “muy capitalista”, “en crecimiento”, insegura y “que va muriendo en cuestiones culturales”. Le pregunté qué era lo que estaba muriendo y esta fue su respuesta:

Tan solo las culturas... en... en la talavera. Eso ya no es tan cotidiano. Te tienes que salir de la ciudad, del centro, como para poder encontrar ese tipo de situaciones, sabes. No sé, el Parián ya no es tan sonado, cuando son cosas como... distintivas de la ciudad de Puebla, creo yo, o creía yo ¿no? Donde puedes encontrar varias cosas de la ciudad de Puebla, como recuerdos y todo. Ya no lo veo tan... eh... tan sonado, por así decirlo. O sea, ya no lo veo tan evidente dentro de la ciudad. Apenas platicaba con una persona de Monterrey, y me decía “es que quiero ir a ver la estrella” ¿no? Le digo “pu’s mejor váyase a los fuertes, está mejor, es más... hay más historia, hay más cosas que pueda ver”. Dice “no, quiero ir a la estrella, es que me han dicho que está bonita”. Entonces se van más como a lo... a lo bonito, a lo... a lo novedoso ¿no? Y entonces a eso me refiero que ha muerto un poco la ciudad de Puebla culturalmente. (Fragmento de entrevista)

Resulta significativo que esta “muerte” implique el que uno tenga que “salir” del centro (y, por metonimia, de la ciudad) para conseguir algo tan distintivo como la talavera. El mercado tradicional de artesanías, el Parián, “ya no es tan sonado” y, por ende, tan visitado. Ahora la talavera y los “recuerdos”, y con ello la identidad de la ciudad, se encuentran afuera. ¿Adónde? Emilio lo señala a través de la

preferencia de un turista nacional: en la zona de Angelópolis, en lugar en el que se encuentra “la estrella” (nuevo símbolo de identidad), “lo bonito”, “lo novedoso”. Así, la nueva centralidad urbana, cuyo epicentro es un centro comercial (el cual, también por metonimia, la define en su totalidad), se ha consolidado llevándose y secuestrando la identidad de la ciudad, dejándola moribunda. Su mismo nombre da cuenta de ello: “Angelópolis”.

Una muestra de ello se puede encontrar en el “nuevo templo que no hay que dejar de visitar” (Cócola, 2009): el Museo Internacional del Barroco. Ante la falta de una colección propia, y para “rellenar el vasto espacio arquitectónico”, “lo que se decidió fue expoliar las riquísimas colecciones de arte barroco consolidadas en el corazón de la ciudad” (Martínez, 2016). Para ello, las colecciones ubicadas en diferentes iglesias del centro histórico y en el “museo Bello” fueron “arreatadas”: “en el anonimato y el silencio, el Museo Bello y González fue vaciado poco a poco y cerrado definitivamente para la inauguración del MIB” (Martínez, 2016).

De esta forma, la “monumentalidad faraónica” (Martínez, 2016) con la que se construyó la “Marca Puebla” y con la que se ha consolidado la zona de Angelópolis ha significado literal y simbólicamente el arrebatamiento del “corazón de la ciudad”, y la dualización estructural del área metropolitana ha conllevado el vaciamiento de significado del centro histórico de Puebla.

Este desplazamiento del centro histórico también se puede observar en el capítulo anterior en el relato del dibujo de Carlos, quien señaló que tanto el centro comercial Angelópolis como el distrito Sonata de Lomas de Angelópolis son “los dos lugares más turísticos” de Puebla (esto, de forma aleatoria pero simbólica, se vio reflejado en la confusión de destinos en la aplicación de Didi: “La aplicación, no sé por qué, la aplicación toma a Angelópolis como el centro”). Por tal razón, considero que Carlos dibujó por separado al barrio de Analco señalando que esa, y no el centro histórico en su totalidad, era “zona turística”.

Se puede suponer que esto se debe a la existencia de un tianguis de artesanías muy concurrido que se coloca en el parque del barrio de Analco los fines de semana. Pero también coincide con lo señalado por Ignacio en cuanto a la relativamente reciente apertura de varios “hoteles boutique” en esa misma zona.

Hoteles exclusivos de fama internacional han sido abiertos en las inmediaciones del barrio de Analco y del Paseo de San Francisco; por ejemplo, el Rosewood Hotel Resort, que se apropió de construcciones históricas como la Iglesia del Cirineo, los lavaderos de Almoloya y la fuente de los azulejos; el hotel La Purificadora, que se construyó sobre una purificadora de agua del siglo XIX; o el hotel Cartesiano, construido sobre casonas del siglo XVI y XVII, que ha ganado premios nacionales e internacionales. Con ello, se puede observar que la “zona turística” del centro es tal no por ser un destino turístico generalizado, sino por su gentrificación y uso elitizado.

Esto, de acuerdo con Ignacio, fue parte de las “cosas nuevas” que aparecieron en Puebla desde hace algunos años, tiempo que coincide con la construcción de la “Marca Puebla”. Así, una parte del centro histórico ha sido alienada de la población local, convirtiéndose en un espacio más dentro del parque temático en el que se convirtió la ciudad bajo el capitalismo neoliberal, y que se ha destinado al disfrute exclusivo del turismo de alto nivel. Esta parte, más que estar integrada al espacio que la circunda, sobresale de él, distinguiéndose y separándose como una isla elevada (en las terrazas de esos hoteles se puede ver el centro histórico desde lo alto).

Por otro lado, también se puede ver el desplazamiento del centro histórico por parte de la intensa actividad de “Cholula” en la entrevista de Joaquín, quien, en relación con los lugares más visitados por los turistas relató lo siguiente:

Me preguntan ¿no? Vienen de ciudad de México, por ejemplo, y me dicen “oye, es que vamos al centro, ¿un antro que conozcas?”. Le digo “no, la verdad en el centro no conozco ninguno más que Los Sapos,<sup>186</sup> y quién sabe si estén igual”. Pero en Cholula hay muchos antros, hay mucha... o sea, hay más variedad ¿no?, en cuanto a... en cuanto hasta el precio y como en el... ay, cómo se llama, el ambiente, pues. Me dicen “no, pues llévanos a Cholula entonces” ¿no? Sí, sí me ha tocado. Es cuando los llevo a Cholula en las noches. (Fragmento de entrevista)

Mientras que el centro “se muere” por las noches, como señaló Carlos, “Cholula” mantiene una intensa vida nocturna, pues tiene una gran variedad de

---

<sup>186</sup> El callejón de Los Sapos se encuentra a tres cuadas al oriente del zócalo de Puebla. En la década de los noventas albergó un buen número de bares a los que concurría una gran cantidad de gente.

“antros” que atraen a los visitantes en complicidad con el conductor, quien sólo recuerda bares que hace tiempo dejó de visitar y desconoce si sigan funcionando.

Así, el desplazamiento del centro histórico como nodo principal del área metropolitana ha ido acompañado de un vaciamiento de significado y de una invisibilización progresiva. Lo que antes podía encontrarse en “el corazón de la ciudad” (identidad, atractivos turísticos y diversión) ahora se encuentran en otro lugar. Ello significa que el corazón de la ciudad ha cambiado de lugar y que, por lo tanto, el espacio en el que se encontraba antes quedó opacado por el brillo de la innovación, los centros comerciales y el consumismo. De esta forma, el centro de Puebla se ha convertido en un “afuera”, quedando como frontera, como límite, entre la nueva ciudad y todo el espacio que articula. Como tal, no escapa de tener las mismas características del afuera generalizado: inseguridad y deterioro.

En este sentido, al hablar de que muy pocas vialidades en Puebla se encontraban en buenas condiciones, Carlos señaló con sorpresa y en tono de queja que las calles del centro histórico también estaban “muy dañadas”: “solamente métete en el centro ¿no?, la 8, la 10... o sea... si te atontas tantito ahí dejas tu *carter* ahí en esos hoyos ¿no? Y no es posible que el centro histórico esté así ¿no? Dirán ellos ¿no? “es que los transportes públicos”. Sí, pero... ¡p’s es el centro histórico! O sea, no puede estar así el centro histórico. De mi punto de vista ¿no?”.

Por su parte, Emilio afirmó que, junto con las “colonias aledañas”, las calles del centro eran las más peligrosas y, apuntando al mismo sector que Carlos, resaltó la avenida 14 oriente-poniente, la calle de “las muchachas”.<sup>187</sup> Al ser cuestionado sobre las calles más deterioradas de Puebla, también señaló que “algunas calles del centro” se encuentran en malas condiciones:

O sea, unas zonas del centro, de la misma manera. Si te vas al Alto,<sup>188</sup> es una zona muy insegura, ¿no? Eh... he escuchado muchas conversaciones de otras personas que es donde venden droga, donde hay más delincuencia en la zona del Alto, y es zona céntrica, ¿no?, y no es zona de... cultural, ¿no?, cuando podría serlo, ¿no?, porque hay como diferentes situaciones, el Puente de Ovando<sup>189</sup>..., los túneles del bulevar<sup>190</sup>, ¿no?, esos que están y que

---

<sup>187</sup> Calle asociada con prostitución.

<sup>188</sup> Barrio indígena de origen colonial ubicado al oriente del centro histórico, entre el bulevar 5 de mayo y el barrio de Xonaca.

<sup>189</sup> Puente de origen colonial que conecta al centro de Puebla con el barrio de Analco, y que atravesaba el río de San Francisco, el cual, al ser entubado, dio paso al bulevar 5 de mayo.

<sup>190</sup> Túneles históricos recientemente abiertos al público y al turismo.

dan al Alto. 'Tonces zonas céntricas también hay como ciertos riesgos o deterioros de las calles, de... la zona, de la situación civil también. (Fragmento de entrevista)

Resulta significativo que Emilio haya asociado el deterioro físico de las calles con los “riesgos” de la “situación civil” como la delincuencia o la venta de droga. Al mismo tiempo, se puede observar que lo inseguro o deteriorado del centro no es únicamente la parte norte (avenidas 8, 10, 12, 14, etc.), sino también la parte oriente, donde se encuentra el barrio del Alto. Para Emilio esto es sorprendente pues es una “zona cultural” en la que se encuentran atractivos turísticos como el Puente de Ovando o los túneles recién descubiertos. Así, en el centro histórico conviven la inseguridad y los atractivos turísticos.

Igual que Emilio, esta condición dual del centro fue señalada por varios conductores. Por un lado, se habló de él como un espacio con mucho trabajo y, por otro, como un lugar peligroso. Norma, por ejemplo, lo ubicó en el mismo nivel de peligro que las orillas, aunque reconoció también que había mucho trabajo en él. Asimismo, Margarita señaló que es una “buena zona” para trabajar, pero “intermedia”, es decir, “entre peligrosa y hay mucho trabajo”. De esta forma, queda evidenciada su condición de frontera o límite que divide dos espacios.

La parte más señalada como peligrosa es el sector norte. En este sentido, nombrando los lugares más peligrosos de la ciudad, que en su mayoría se ubicaban en las orillas, Gustavo mencionó también a “las orillas del centro”. Explicando que esta parte se encuentra “después de San José<sup>191</sup> hacia la China Poblana”, añadió que “esa zona es también conflictiva”. Por su parte, al preguntarle a José Luis si trabajaba por zonas o en toda la ciudad, contestó que iba “por donde lo lleven”, y, dando a entender que era una calle peligrosa porque “según están los pitufos”,<sup>192</sup> puso de ejemplo que antes de mi viaje había recogido a “unos chavos ahí en la 22”. Asimismo, al preguntarle a Julián cuáles eran las zonas más peligrosas de la ciudad, contestó que “p’s de día, lo que es la 20, la 22, la 18, así como pa’ que andes

---

<sup>191</sup> San José es una parroquia ubicada en la parte norte del centro histórico de Puebla, al comienzo de la calzada Zaragoza, la cual conduce a la zona de los fuertes. Da su nombre a un hospital del IMSS que sirve de mojón.

<sup>192</sup> “Los pitufos” fue la pandilla más famosa y temida de la ciudad de Puebla. Originada en la década de los ochentas, su territorio abarcaba de la 22 a la 28 poniente en las inmediaciones de la avenida 11 sur, en el antiguo barrio de San Antonio.

pajareando pu's no. La 10, la 8. Bueno, si vas caminando. Pero p's 'ora sí que a lo que vas y sin andar sacando tu celular y a las vivas”.

Asimismo, Edgar aseguró que había visto personas extorsionando al transporte público en “la nueve norte, entre la 8 y la 10”; simulando ser checadores “ahí se paran otros tipos, y en medio se paran, y 10 pesos cada micro, cada... todo transporte que pasa ahí, diez pesos”.

Por su parte, después de dos años de trabajar en Uber y de haber realizado más de 10,000 viajes, al relatar que nunca había tenido una “mala experiencia”, Rafael indicó que solamente en un par de ocasiones, en el centro (sin especificar en qué parte), “se le han querido subir”. Así lo explicó:

Sí, luego voy por este... yo creo que ya saben, como llega el Uber y prende las intermitentes... Y esa vez llegué, ya son dos veces que me pasa, prendo las intermitentes, pero tenía yo los seguros. Entonces veo que se acerca un señor, pero para esto era a nombre de una chava, por ejemplo Leticia, ¿no? Digo, es nombre de mujer, estoy buscando a una mujer. Y veo que se acerca un señor, y este... y llevaba su celular, y me pregunta “¿Uber?”, le digo “sí, ¿a nombre de quién?”, y dice “¡abre la puerta!”, le digo “no, p's dígame a nombre de quién”. Y ya que mejor que, quiso abrir la puerta, pero como tenían seguro no la pudo abrir. Y pues también no, no le abrí la puerta. Luego por eso tengo la costumbre de preguntar el nombre. (Relato situacional)

Finamente, al preguntarle a David cuál era la zona más insegura de la ciudad, contestó que “ya son casi todas” inseguras: “por todos lados anda medio inseguro. Porque hasta en el centro”. Relató que hacía poco tiempo sus hijos habían sido asaltados cerca del Parián. Con esto aseguró que la delincuencia estaba “desatada... por lo mismo de la corrupción”, y responsabilizando al gobierno agregó que “ya se les fue de las manos la... la delincuencia a estos cuates”. Esto lo pudo corroborar personalmente pocos días antes cuando, al ir por un usuario cerca de la Volkswagen, sobre el periférico le tocó quedar en medio de una balacera. Así describió la cercanía del peligro: “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!”.

Así, a través de estos relatos queda señalada la inseguridad en el centro de Puebla, la cual es comparada, incluso, con la que se percibe o experimenta en las orillas de la ciudad, en el “afuera”. A pesar de que existe una opinión generalizada



sobre el mayor peligro de la parte nororiente del centro histórico, y aunque sus calles no presenten el mismo deterioro, considero que debe tenerse en cuenta que los sectores que no fueron mencionados por los conductores, es decir el sur y el poniente, también presentan un alto índice delictivo como lo ha evidenciado la prensa local.

De esta forma, se puede observar que la construcción de la “Marca Puebla”, y con ello la consolidación de la zona de Angelópolis y la polarización del área metropolitana, no sólo invisibilizaron a las colonias y las orillas de la ciudad de Puebla, sino también al centro mismo, al “corazón de la ciudad”, vaciando sus significados y apropiándose de ellos. Así, el primer cuadro de la ciudad dejó de ser el principal nodo de atracción metropolitano, convirtiéndose así en una frontera que marca el límite entre el territorio elitizado y el vasto territorio que ha quedado subordinado.

En el próximo capítulo presentaré las microimágenes urbanas, o imágenes en plural, a través de relatos situacionales y relatos de entrevista, en los que se podrá observar la experiencia de los sujetos de estudio en relación con los espacios elitizados de la nueva centralidad urbana. Estas imágenes están divididas de acuerdo con los tres nodos que articulan la dinámica social en dicho espacio metropolitano: la avenida Juárez, la zona de Cholula y, por supuesto, la zona de Angelópolis.

#### **5.4. A manera de conclusión**

De acuerdo con la aproximación comunicacional a la imagen urbana de Silva (2000), en la que destacan las microimágenes y la noción de antropología corporal; y de acuerdo con los planteamientos de Walmsley (1994) con respecto a la importancia de la experiencia de los individuos para el conocimiento de los significados del espacio urbano, en este capítulo analicé los relatos situacionales y de entrevista de diferentes conductores de Uber en relación con uno de los dos grandes territorios que fueron identificados en el capítulo anterior.

Este territorio, que he denominado “la zona de Puebla” y que abarca la mayor parte del municipio de Puebla y de los municipios conurbados, presenta una accesibilidad negativa por parte de los sujetos de estudio. Esto se explica por la dualización estructural del área metropolitana y la consolidación de la zona de Angelópolis como una nueva centralidad urbana. De esta forma, este territorio representa la parte negativa del espacio metropolitano para los conductores en cuanto a la existencia de un mayor peligro e inseguridad. Por lo tanto, de acuerdo con Augé (2007), fue considerado como la “ciudad-mundo” que alberga las contradicciones y los conflictos de la globalización, en contraposición con la “ciudad mundial” o el nodo elitizado de una ciudad global materializado en la zona de Angelópolis.

De acuerdo con lo señalado en capítulo anterior, dividí a este amplio espacio en tres sub-territorios: las orillas, las colonias y el centro histórico. Cada uno de ellos tiene la misma connotación negativa en contraste con la zona elitizada, sin embargo, presentan características diferentes.

Lo que defino como orillas son los lugares que se encuentran principalmente por fuera del circuito vial exterior conformado por el anillo periférico y la autopista México-Puebla. Además de su ubicación geográfica, lo que me llevó a definir por separado a estos espacios fue tanto su unidad temática contrastante, que puede ser ambigua por su condición precaria o plenamente definida por su carácter rural, como su invisibilidad para los conductores. Estos son los espacios desconocidos por los sujetos de estudio que, por las razones señaladas y por los altos índices de inseguridad, al entrar en ellos provocan un *shock* o rechazo en ellos. Este rechazo los lleva a construir una frontera invisible a través de sus tácticas y estrategias de conducción para evitar entrar en ellos, o bien salir pronto y sin “levantar” a nadie en ellos.

Esta frontera se agranda en las noches, haciendo muy difícil que los conductores ingresen en ellos, pues están asociados con el horror, la oscuridad, la soledad y el miedo y peligro intensos. Son espacios de los que se espera tener malas experiencias. Por tal razón se les considera como el “afuera” de la ciudad, lo que ya no pertenece a ella y que está marcado por un temor desconocido pero

intenso. En este sentido, también se pudo visualizar a la noche como un territorio temporal significativo que implica un mayor riesgo, el cual se vio incrementado por el regreso del cobro en efectivo por parte de Uber, lo cual estableció un antes y un después en las imágenes de los conductores y en su relación con el espacio metropolitano.

Por otro lado, se encuentran las que he denominado “las colonias”, que son lugares que se ubican principalmente en el “interior” de la ciudad, es decir, adentro del circuito vial exterior. Estas, a pesar de que puedan encontrarse en una ubicación céntrica, también están marcadas por el peligro y la inseguridad. Se encuentran distribuidas en diferentes capas concéntricas que parten del centro histórico, pero sostengo, cuentan con características similares que permiten englobarlas en un mismo sub-territorio y distinguirlas de las orillas. Una de estas características es que, a diferencia de las orillas, se distinguen por una unidad temática eminentemente urbana, por lo que pueden ser consideradas como el interior de la ciudad. Asimismo, se caracterizan por ser conocidas físicamente o por nombre por parte de los conductores, por lo que el peligro y la inseguridad en ellas es algo público o común, lo cual difiere del horror insospechado de las orillas.

Un elemento más que las caracteriza es el deterioro de sus calles. Mientras que las orillas tienen calles de terracería o veredas, las calles de las colonias se encuentran pavimentadas pero llenas de baches. Esto hace que se manifieste otra dimensión de la inseguridad en ellas, que forma parte de la relación cotidiana de los conductores, lo cual también la distingue de la zona elitizada, la que cuenta con las mejores vialidades del área metropolitana. En las colonias más céntricas y las que antes eran consideradas como “colonias bien” o “de lo mejor”, también se puede observar este deterioro. Esto pone de relieve la transformación de las imágenes urbanas a través del tiempo.

La dimensión temporal de las imágenes urbanas también se pudo observar en relación con la temporada de lluvias, la cual hace que el deterioro de las calles de Puebla sea experimentado con mucho mayor riesgo. De esta forma, el olvido que ha vivido la ciudad de Puebla a causa de la consolidación de la “Marca Puebla” o la corrupción detrás del fachadismo implican ciertamente una afectación profunda

hacia el deseo de bienestar de los conductores, objetivada en el daño a sus automóviles, que, como he dicho, son sus extensiones corporales.

Asimismo, el vaciamiento de significado, literal y simbólico, del centro histórico de la ciudad de Puebla a causa de la consolidación de la zona de Angelópolis, ha provocado su desplazamiento. La usurpación de su identidad por parte de la nueva centralidad ha hecho que el antiguo “corazón de la ciudad” sea considerado ya no como el nodo principal de atracción, sino como un punto de frontera entre el territorio elitizado y el vasto territorio en el que habitan las clases medias-bajas y populares. De esta forma, a través de los relatos analizados en este capítulo se puede observar que el interior de la ciudad vive un proceso de vaciamiento de significado y de invisibilización, constituyéndose progresivamente en un “afuera” marcado por la inseguridad y el peligro. En algunos relatos este proceso fue explicado como la transformación de una ciudad “tranquila” a una ciudad que ya cuenta con actividades nuevas, pero que también es muy insegura. En esta transformación de la imagen urbana el sexenio de Moreno Valle es referido como el hito que marca un antes y un después, por lo que la construcción de la “Marca Puebla” trajo consigo no sólo espacios nuevos y turismo, sino también problemas como el “huachicol”, conformando así una imagen urbana contradictoria.

## CAPÍTULO 6

### 6. “UNA CIUDAD DE LUZ”: IMÁGENES DE LA CIUDAD COSMOPOLITA

La imagen de identidad oficial de la ciudad neoliberal se ha construido a partir de la imagen de una nueva centralidad con la que se ha buscado consolidar a Puebla como una ciudad global. Este espacio elitizado de proyección internacional constituye un territorio urbano altamente accesible para los conductores de aplicaciones pues en él se conjugan la mayor cantidad de trabajo, las mejores condiciones para conducir y las mejores ganancias. Esto da cuenta de su poder de atracción a nivel local. Así, el núcleo de la “ciudad tema”, desconflictivizada y sanitizada, hace que los conductores de Uber prefieran trabajar en él por encima del resto del área metropolitana.

De esta forma, la “ciudad mundial”, que es la representación del “ideal y la ideología del sistema de la globalización” (Augé, 2007:39) se coloca por encima de la “ciudad-mundo”, a la cual obscurece y desplaza. Es el espacio que ha sido colmado de sentido al tiempo que se ha invisibilizado una gran parte del área metropolitana, formando así también una nueva periferia urbana en la que se ubican las contradicciones y conflictos provocados por la expansión global de la lógica capitalista. No obstante, como se verá a lo largo de este capítulo, este nuevo espacio elitizado no está exento de esas mismas contradicciones y conflictos que produce, los cuales acechan a los nuevos lugares, a los nuevos visitantes, a las nuevas actividades y a la nueva movilidad.

El epicentro de este nuevo espacio elitizado se encuentra en la zona de Angelópolis, sin embargo, su área de influencia abarca también los núcleos urbanos de los municipios de San Andrés y San Pedro Cholula, y un barrio lineal de recreación ubicado en la ciudad de Puebla, la avenida Juárez. Estos tres nodos o barrios fueron referidos comúnmente como los lugares que articulan la dinámica social de este territorio y, por lo tanto, como los espacios preferidos para trabajar de los que se busca no salir y, si se sale, a los que se intenta regresar de inmediato.

De esta forma, a continuación, presento las microimágenes urbanas, o imágenes en plural, a través de las cuales se muestra la experiencia de los sujetos de estudio en relación con estos espacios en los que brilla el poder del dinero y del estado. En primer lugar, se verán las imágenes relacionadas con la avenida Juárez, posteriormente las de la zona de Cholula y, finalmente, las de la zona de Angelópolis.

### **6.1. “La Juárez”: imágenes cinematográficas**

La avenida Juárez es una senda que puede ser considerada como un “barrio lineal” (Lynch, 2008); es decir, una senda que cuenta con una unidad temática que la distingue del espacio que la rodea. En este caso, la unidad temática gira en torno a los restaurantes y bares que alberga, cuya intensa actividad hace que sea considerada como una “zona dinámica” (ver Figura 33).

Esta avenida, cuya longitud es cercana a los dos kilómetros, conecta al Paseo Bravo<sup>193</sup> con el cerro de La Paz, ubicado en la colonia del mismo nombre. En la parte más cercana al centro histórico, que corresponde a los barrios de Santiago y San Matías, los bares y restaurantes son de clase media y media-baja; los que se encuentran ya en la colonia La Paz, son de clase media y alta.

La Paz es una antigua colonia de clase alta con grandes y lujosas casas que fue entrando en deterioro con el paso del tiempo. Además de la avenida Juárez, en sus avenidas principales (Teziutlán norte y Teziutlán sur), que rodean el cerro para conectar a la avenida Juárez con la recta a Cholula, también existen bares, restaurantes y hoteles exclusivos. Sin embargo, como señalé anteriormente, fuera de estas avenidas principales la mayor parte de las calles de esta colonia se encuentran en malas condiciones.

Así, “la Juárez” es una senda de actividad intensa para los conductores de plataformas, principalmente en las noches y los fines de semana. Como se pudo observar en el capítulo 4, solamente en el mapa mental de Margarita no apareció dibujada. Sin embargo, fue identificada por ella como una “zona” en la que hay

---

<sup>193</sup> Parque ubicado en el extremo poniente del centro histórico.

mucho trabajo y como uno de los lugares en los que ella prefiere trabajar, junto con “Cholula” y “Angelópolis”. La ausencia de esta senda en su dibujo puede ser interpretada, como señalé en ese capítulo, como un reflejo de su renuencia a trabajar en las noches por la creciente inseguridad que percibe y por ser esta avenida un lugar principalmente nocturno.

En los demás mapas mentales está presente. Norma la dibujó señalando que era una zona de antros y un lugar en el que le gusta andar. Joaquín se refirió a ella como uno de los lugares en los que había más trabajo aclarando que era un lugar principalmente nocturno. Por su parte, Emilio la dibujó más que como una senda, como un nodo o barrio en el que había mucho trabajo y viajes con tarifas dinámicas. Asimismo, Carlos indicó también que esta avenida es un lugar de diversión nocturna y, principalmente, de fin de semana. También puede ser considerada como un lugar turístico. En este sentido, al hablar de los lugares que normalmente les recomienda a los turistas, Carlos dijo: “si me piden restaurantes, yo siempre los mando a la Juárez”.

En relación con su carácter de destino turístico, al pedirle Carlos que describiera a la ciudad de Puebla, la ubicó como parte de la imagen de la ciudad que se construyó con la “Marca Puebla”, cuya continuidad se vio afectada por el quiebre político señalado en el capítulo 2:

Cómo la describo... En general me gusta. Es una ciudad tranquila. A pesar de sus horas pico es una ciudad bonita. La verdad se me hace... He tenido la oportunidad de visitar varios estados eh... y se me hace bonita, sus... sus centros turísticos, vaya. Se me hace, por decir, la Juárez ahorita que van a iluminarla se me hace muy padre. O sea... Te digo, si tú lo ves de la parte de afuera, como en otros estados, a mucha gente le gusta Puebla, les gustaría venir a Puebla ¿no? O sea, parece nada, aparentemente. No sé si viste hace dos años, cuando hubo el cambio de poder no quisieron alumbrar la ciudad como la alumbró Tony Gali en otros años ¿no? Y la ciudad se veía apagada. Apagadísima. Y no hubo turismo. Yo creo que se dieron cuenta y este año decidieron invertirlo, porque es una inversión ¿no? Y le da un tipo de... A Puebla la consideraban hace tiempo una ciudad de luz, porque era mucha iluminación, mucha luz. Y hace dos años se empezó a apagar, con el cambio de gobierno. Pero creo que otra vez van a retomar porque ya veo muchos adornos. Veo muchos adornos. ‘Ton’s va a volver a retomar eso, porque no es malo. A mucha gente no le gusta, pero... la verdad le da una imagen diferente a Puebla. Le da una imagen de luz ¿no? La verdad. De mi punto de vista. (Fragmento de entrevista)

El “cambio de poder” al que Carlos se refirió es la salida del grupo político de Rafael Moreno Valle del poder municipal y estatal. Claudia Rivera Vivanco, una candidata de Morena, fue elegida presidenta municipal de la ciudad de Puebla en 2018, y, a nivel estatal, la muerte de Martha Érika Alonso supuso el fin del proyecto político que construyó la “Marca Puebla” y que “iluminó” la ciudad.

Con ese “cambio de poder” la “ciudad de luz” se “apagó”. Sin embargo, al “darse cuenta” de que “no hubo turismo”, el gobierno decidió volverla a iluminar. Así, dentro de los espacios que nuevamente serán alumbrados se encuentra la avenida Juárez. Esto, por un lado, permite observar que después de un lapso, cuyo significado debe buscarse en los intereses de la contienda política, el estado retomó la imagen creada por la “Marca Puebla” manteniendo la misma lógica de atracción turística, y por otro, que dentro de esta imagen la avenida Juárez conserva la misma importancia.

Al ser un atractivo turístico, en él se puede encontrar a una otredad todavía más lejana. Esto fue lo que le sucedió a Julián, quien en uno de sus viajes experimentó lo que únicamente había podido ver en películas. Este conductor comentó que en vacaciones “baja mucho” el trabajo, por lo que la ciudad “está más tranquilita”. Sin embargo, también “llega mucho turista”, por lo que “sí baja el pasaje, pero p’s sí se mantiene como para que, ‘ora sí que la aguantes”. Afirmó que llegan turistas “de todo el mundo”, por lo que le ha tocado recoger, entre otros, a alemanes, rusos, chinos, japoneses e ingleses.

Como si estuviera revelando un descubrimiento asombroso, relató que los chinos “ni hablan ni español ni nada” y, gestualizando con las manos, expresó que nada más se comunican con señas: “puras señas, o tienen el traductor de gogle [Google] y ya hablan y ya te dicen, escuchan la traducción y sí, sí, sí, jajaja”. Afirmó que, a diferencia de los europeos, quienes “sí se molestan en aprender algo más de español”, los chinos son “más emotivos en hacer sus señas”. Imitando a un extranjero pronunciando lentamente una palabra en español, aseguró que los europeos sí han tratado de conversar con él, pero los chinos no, “a menos que sea un chino de los que ya tienen tiempo viviendo acá, ‘tonces ya te habla. Quién sabe por qué no se molestan, hablan un chingo el inglés, pero así el mexicano no se



molestan, así de hablar”. Pensando que tal vez había recibido algún mal trato por parte de ellos le pregunté cómo se habían comportado con él, contestándome que “se mantienen calladones”, pero que “sí te sonríen todo el tiempo, eh, jajajaja, como en las películas”, e imitándolos aseguró que, al voltearlos a ver, sonríen.

Continuando su relato, dijo que una vez llevó “a tres canijos” que había “agarrado” cerca de la avenida Juárez a un *table dance*, quienes al subir al auto le decían “cuarenta grados”.<sup>194</sup> De esta forma, concluyó: “No manches, y sí... así como tú los ves así en las pinches películas así que van a los bares y “¡eh!, ¡oh yeah!” [Dando un aplauso] jejejeje. Igualitos jejeje. Yo pensé que eran mamadas que nomás hacían así, pero sí son así”.

Así, se puede observar que, además de un espacio de diversión nocturna, la avenida Juárez es ciertamente un lugar turístico en el que los conductores pueden establecer contacto con pasajeros de cualquier parte del mundo. En este sentido, la movilidad de Uber le permitió a Julián tratar con pasajeros de diferentes nacionalidades, tener conocimiento de sus comportamientos y, con ello, experimentar una otredad distante de forma cercana. Se acercó el mundo. El viaje con los usuarios chinos del “40 grados” significó, incluso, experimentar una realidad de película, en la que una otredad mucho más lejana que las demás, y que solamente había visto en una pantalla de cine o televisión, se encarnó y convivió con él. Esta es la realidad cinematográfica de la “Marca Puebla”, cuyo brillo atrae cuales insectos a seres humanos diferentes, quizá lejanos, con quienes se puede entrar en contacto a través de la nueva movilidad urbana y descubrir que, a pesar de su diferencia, tienen prácticas similares a las nuestras.

Sin embargo, a pesar de su realidad fantástica, la avenida Juárez no escapa a la inseguridad que prevalece en la zona metropolitana. Hablando de que Uber se había vuelto demasiado inseguro para los conductores por el regreso del pago en efectivo, Ariel relató que en esa misma semana dos conductores habían sido asaltados y les habían quitado sus carros. Al preguntarle dónde habían sido los asaltos contestó que en la avenida Juárez y en Cholula, agregando que “no importa

---

<sup>194</sup> “Cuarenta grados”, el nombre del lugar.

donde te pidan el viaje”, pues toda la ciudad ya se había vuelto muy insegura. Por tal motivo, en las noches ya no aceptaba viajes en efectivo.

De esta forma, una sombra hace de las suyas en uno de los espacios encendidos de la “ciudad de luz”, opacando su brillo cinematográfico. Esto, en el caso de Ariel como de muchos otros conductores, hace que cierre la frontera de su automóvil a los usuarios que pagan con efectivo, principalmente en las noches. En el caso de Margarita, como también de muchos otros, hace que evite traspasar la frontera del día y la noche, aunque la prefiera. Estas dos opciones, sin embargo, están más lejos de aquellos conductores que tienen que pagar una renta o el financiamiento de un auto para poder seguir trabajando.

## **6.2. “La gente visita mucho Cholula”**

A lo que la mayoría de los conductores se refiere como “Cholula” es una zona que comprende generalmente los núcleos urbanos dos municipios conurbados: San Pedro y San Andrés Cholula. A pesar de que la zona de Angelópolis se encuentra en gran medida en el municipio de San Andrés Cholula, ésta se considera como un espacio aparte. Así, de acuerdo con lo relatado por los sujetos de estudio, la zona de Cholula se podría dividir en tres partes: la zona de los “antros”, el centro de San Pedro Cholula y Zerezotla.

La zona de antros<sup>195</sup> puede ser considerada como un barrio lineal, pues se estructura principalmente sobre una senda. En la avenida 14 oriente-poniente de la cabecera municipal de San Andrés Cholula se encuentra la mayor parte de ellos, uno después de otro desde el anillo periférico hasta la zona arqueológica, en una longitud aproximada de dos kilómetros. Esta senda también es uno de los bordes del campus de la Universidad de las Américas-Puebla, el cual constituye uno de los principales nodos del municipio por la derrama económica que representa. Esta universidad de clase alta de origen estadounidense, que recibe estudiantes extranjeros y de gran parte del país, fue quizá la primera en impactar la vida

---

<sup>195</sup> Un “antro” es un bar o discoteca. Esta palabra también se puede utilizar como verbo: “antrear” significa ir de fiesta a un antro, salir de noche a divertirse a un antro.

económica y social de este municipio que hasta hace relativamente poco tiempo se había mantenido como un espacio eminentemente rural. Desde hace algunas décadas se han abierto de forma creciente numerosos negocios y servicios para satisfacer las demandas de los estudiantes y académicos foráneos, entre los que destacan los de alimentación, hospedaje y diversión.<sup>196</sup> Así, esta población flotante, que en muchos casos ha dejado de serlo al asentarse definitivamente en “Cholula”, principalmente en la cabecera municipal de San Andrés, ha favorecido no solo la proliferación de los “antros”, sino también la composición multicultural de este lugar.

Por otro lado, el carácter turístico de Cholula se debe en gran parte a la presencia de un importante sitio arqueológico en el que se encuentra una “pirámide” cuyo interior puede ser recorrido a través de túneles y que puede ser escalada para conocer el templo de la Virgen de los Remedios, desde el cual se pueden observar los volcanes circundantes y el valle de Puebla en vista panorámica. Otros atractivos turísticos son el centro histórico de San Pedro Cholula, en el que se ubican lugares muy visitados como el zócalo, los portales y el exconvento de San Gabriel; y, finalmente, la intensa vida ritual de la población local que “decora” el paisaje con numerosas, coloridas y sonoras procesiones y fiestas.

Debe señalarse también que, aunque oficialmente la zona arqueológica se encuentra en el municipio de San Andrés, y a pesar de que este también tiene una intensa vida ritual y una gran cantidad de iglesias, su centro no tiene el mismo atractivo, por lo que puede considerarse a la “pirámide” y al centro de San Pedro como un mismo espacio turístico, razón por la cual mucha gente al decir “Cholula” se refiere a San Pedro.

En cuanto a Zerezotla, como señalé en el capítulo anterior, es un sector ubicado en las afueras de la cabecera municipal de San Pedro, entre las faldas del cerro de los Zapotecas y la carretera que conduce a Paso de Cortés,<sup>197</sup> en el que se ubican un club de golf y numerosos fraccionamientos de clase alta.

---

<sup>196</sup> Cabe resaltar que la explosión en el número de “antros” fue posterior al sexenio de Manuel Bartlett y a la construcción del primer tramo del periférico, que conecta a Cholula con el sur de la ciudad y con la autopista México-Puebla. Antes de esta primera transformación neoliberal sólo existían unos cuantos bares y discotecas en la avenida 14 oriente-poniente. Esto llama la atención pues el campus de la Universidad de las Américas Puebla fue construido en 1966.

<sup>197</sup> Paso de Cortés es un camino ubicado entre los volcanes Popocatepetl e Iztaccíhuatl por el cual pasó Hernán Cortés en 1519 para llegar a Tenochtitlán.

Por otro lado, la periferia de estos municipios está conformada por una gran cantidad de comunidades indígenas que históricamente se han dedicado a la agricultura de autosubsistencia o comercial a pequeña escala y que han complementado esta actividad con la producción de diversas mercancías como ladrillo, cerámica, block, fuegos artificiales, entre otras, y con la venta de su fuerza de trabajo ya sea a nivel local o a través de la migración hacia los Estados Unidos. Estas comunidades pueden pertenecer oficialmente a estos municipios bajo la categoría de juntas auxiliares o bien pueden ser también municipios colindantes, como es el caso de Coronango, Juan C. Bonilla, San Andrés Calpan, Neltican, San Jerónimo Tecuanipan, San Gregorio Atzompa o Santa Clara Ocoyucan. Esta periferia rural se extiende, al oriente de la zona metropolitana, hasta el municipio de San Martín Texmelucan y, al sur, hasta el municipio de Atlixco.

Este espacio circundante puede ser considerado, como he señalado, como parte de las orillas del área metropolitana, de tal suerte que no pertenece a lo que los conductores han referido como “Cholula” o zona de Cholula. Generalmente, cuando se refirieron a ella, aclararon que estaba “afuera” de Cholula.

La evidencia etnográfica mostró que la zona de Cholula ocupa un lugar principal en las imágenes urbanas de los sujetos de estudio. En el análisis de los mapas mentales de Norma, Joaquín y Margarita se pudo observar que constituye un espacio privilegiado de trabajo para estos tres conductores. En cuanto al de Carlos, a pesar de que no ocupa un lugar central, el conductor reconoció que era uno de los lugares del área metropolitana en los que hay más trabajo. Emilio, por su parte, a pesar de que no dibujó a Cholula afirmando que no le gustaba “meterse allá” durante la entrevista aseguró que era uno de los lugares más visitados.

Al preguntarle a estos cinco conductores cuáles eran los cinco lugares más importantes de Puebla, Emilio colocó a Cholula en tercer lugar después del zócalo de Puebla y los fuertes, y antes del centro comercial Angelópolis y el Parque Ecológico; Carlos, también en tercer lugar después del zócalo de Puebla y el centro comercial Angelópolis, y antes de Sonata y “la Juárez”; Norma también la ubicó en tercer lugar después del centro de Puebla y de la zona de Angelópolis “donde está la rueda”, y antes de los museos y los parques; Margarita la situó solo después de

Angelópolis, donde está “la estrella”; y Joaquín, por su parte, aunque no la escogió como lugar importante, sí lo hizo en el mapa mental.

Existe una opinión generalizada de que es un lugar de diversión nocturna cuyo movimiento más intenso se desarrolla los fines de semana. Es un lugar para “echar antro”, para “echar fiesta los fines de semana”, señaló Emilio. Para este conductor, dentro de la “apariencia mamona” que Puebla proyecta hacia el exterior, Cholula representa “una zona de diversión”. En este sentido, si algún turista “quiere antros” y le pide a Carlos una recomendación, él le contesta “váyase a Cholula, o sea, no le busque más. Quiere antrear, váyase a Cholula, va a encontrar mucha variedad”.

No obstante, los turistas, los estudiantes foráneos y la gente que vive en la zona de Angelópolis no son los únicos que visitan los antros. Puesto que hay “muchas variedades”, Cholula atrae también a los habitantes de Puebla, quienes en muchos casos pueden vivir en colonias periféricas o en las orillas y, por lo tanto, tienen que atravesar toda la ciudad para llegar. Esto fue comentado por Carlos, como se pudo observar en el capítulo 4, y también por Carlos Isaac, quien en un relato situacional aseguró que ha llevado personas desde Cholula hasta Bosques de San Sebastián, Amalucan o Amozoc, donde al llegar se desconecta para no levantar a nadie, con lo cual se puede observar nuevamente la frontera que separa a los conductores de las colonias periféricas o las orillas, principalmente en las noches, por considerarlas peligrosas. Alberto, por su parte, afirmó que “cada ocho días” se pueden encontrar en Cholula viajes con tarifa dinámica de hasta 2.8 (casi tres veces el precio normal) a lugares tan lejanos como Amozoc o Tlaxcala porque la gente “ya está entonada” y no le importa pagar más. Según Leonardo, las tarifas dinámicas se mantienen toda la noche y la madrugada en fines de semana; por esta razón, si Betuel no encuentra trabajo en el lugar al que vaya a dejar a alguien, se regresa a Cholula porque ahí “seguro salen viajes”.

Esto da cuenta del poder de atracción que tienen los antros de Cholula. Por tal motivo Carlos aseveró que los fines de semana Cholula está “a reventar”, concentrando más gente que Sonata, Angelópolis o la avenida Juárez. Esto representa para los conductores, junto con el movimiento nocturno del resto de la zona metropolitana, la posibilidad de generar ganancias considerables. Por esta

razón Carlos trabaja más en las noches los fines de semana: “Obviamente, yo en lo personal trabajo yo más viernes, sábado, desde el jueves, viernes, sábados trabajo más de noche ¿no? Porque sí hay mucho, mucho trabajo esos días. Me gusta mucho más. Te deja más dinero, vaya. La verdad uno por lo que se mueve, en mi caso, es por el dinero ¿no?”. Este es el brillo nocturno de Cholula, el cual resplandece sobre el resto de la zona metropolitana los fines de semana.

Sin embargo, su intenso movimiento no se reduce a la zona de antros. Emilio señaló también que mucha gente acude al zócalo de San Pedro durante el día. De acuerdo con Leonardo, los domingos también hay mucho movimiento en “el centro” [de San Pedro] porque es día “familiar”. Asimismo, Joaquín afirmó que Cholula “es muy bueno” no solo por “los antros, la UDLA, los universitarios”, sino que también mucha gente visita “las pirámides”.

De igual forma, la demanda de Uber no se limita a los fines de semana. Explicando las razones por las cuales Cholula es la zona en la que sale más trabajo en cualquier día de la semana, José Luis señaló: “sí, cualquier día, yo creo que en Cholula como hay muchos estudiantes, luego andan chupando en la noche y eso. Hay mucho movimiento, y los estudiantes son los que más piden Uber. Sí, la zona que hay más chamba es allá”. Coincidiendo con Margarita en que “los universitarios utilizan demasiado el servicio de Uber”, Fausto aseguró que los estudiantes de “la UDLA” se la pasan tomando Uber todo el día, que lo toman incluso para ir a distancias cortas en las que podrían ir caminando, y que si el conductor tomaba una ruta larga para llegar, no les importaba el precio. Comentó que incluso a él le había tocado llevar a un estudiante tres veces en un mismo día, y que habían sido viajes relativamente largos. Se puede observar nuevamente el brillo del dinero.

Concordando con estos conductores, Manuel, un conductor que solo trabajaba en el día por miedo a la noche, también aseguró que “definitivamente es en Cholula” donde hay más trabajo, por encima de “Angelópolis”. Eso lo atribuyó a “los muchachos de la escuela”. Como el destino del viaje que hice con él fue al centro de San Pedro Cholula, adonde llegamos un sábado a las cuatro p.m., me aseguró que dejándome a mí volvería a “agarrar un viaje”, lo cual se cumplió pues antes de que yo bajara del auto ya había llegado la alerta del viaje entrante. Sin embargo, un

poco en tono de queja, y coincidiendo con Fausto, Manuel señaló que “namás el problema es de que son [viajes] cortitos, ¿ve?”.

A Manuel le pregunté si en vacaciones había la misma cantidad de trabajo, y que contestó: “pues afloja, pero sí tira”. Sin embargo, Leopoldo, que es un conductor que sí trabajaba en las noches, dio una perspectiva diferente mostrando el impacto que tiene la ausencia de estudiantes universitarios en Cholula, principalmente para la vida nocturna:

**Leopoldo:** Aunque ahorita en esta temporada baja un poquito porque no hay clases. Entonces sí baja, como que la actividad escolar te levanta..., te levanta la ciudad, así, hay mucho movimiento por el tema escolar.

**Olegario:** Ah..., órale.

**Leopoldo:** Con primarias, secundarias, prepas. Por ejemplo, anoche anduve en los antros allá en Cholula, ¡no!, está muerto. La cervecería, los antros, todos. Había si mucho, mucho, tres mesas o cuatro por... por este..., por antro. Sí, no, no, está muerto todo. No había nada.

**Olegario:** ¿Y eso es por las vacaciones?

**Leopoldo:** Sí, sí, sí, por las vacaciones de los..., de la universidad. Allá el fuerte ya ves que está la UDLA, ¿no?

**Olegario:** Sí.

**Leopoldo:** Allá ese volumen de estudiantes es vital para los antros. Pero, pues, algunos, yo creo lo que están, yo creo se quedaron a verano o..., no quisieron ir a su pueblo, no sé.

Con esto, se puede observar que las imágenes urbanas son diferenciales de acuerdo con el horario y el periodo del año en los que se trabaje. Mientras que para Manuel las vacaciones en Cholula hacen que el trabajo “afloje”, pero se mantenga pues Uber continúa “tirando” viajes durante el día, para Leopoldo significaron que los antros estuvieran “muertos”, pues los estudiantes de la UDLAP se fueron a sus “pueblos”. Esto, junto con la experiencia que pudo haber tenido de otras partes del área metropolitana, le permitió concluir que “la actividad escolar te levanta la ciudad”. Así, por un lado, se puede apreciar que las imágenes urbanas son indisolublemente espacio-temporales, por lo que no pueden entenderse únicamente bajo una sola dimensión. De la misma forma, se corrobora que el significado de las imágenes depende también de la ubicación social de los sujetos y de las prácticas que se deriven de ella.

Esta imagen diferencial de Cholula también puede observarse en los relatos de conductores como Emilio, Norma y Margarita, quienes refirieron que además de

ser un espacio turístico, de diversión nocturna y de vida estudiantil, también es un lugar en el que vive la gente rica. Después de escuchar el relato de Armando, se podría argüir que esa otra imagen de Cholula probablemente se deba a su experiencia como conductores. Al preguntarle a Armando en qué zona había más trabajo, inmediatamente contestó que en Cholula. En un principio pensé que lo decía por la vida nocturna, pero explicó que era porque en Cholula viven “muchos empresarios” que viajan constantemente fuera de Puebla, “aunque la gente no lo crea”.

El punto de vista de Armando resulta relevante porque se deriva directamente de su experiencia como conductor, lo cual le permitió saber que en Cholula existe un fuerte movimiento no sólo por los antros, la zona turística o los estudiantes, sino por otro tipo de fenómeno social: la presencia de “empresarios”. Así, los ricos que señalaron los conductores entrevistados probablemente sean los empresarios que Armando ha transportado. Probablemente también, el lugar específico al que se refirió Armando haya sido Zerezotla, y, finalmente, quizá los tres conductores también los hayan transportado, razón por la cual muestran una imagen de riqueza asociada con Cholula.

Ahora, el hecho de que Armando haya dicho “aunque la gente no lo crea” da a entender que eso tal vez lo había platicado con otras personas, rompiendo o rivalizando con la imagen que ellas hayan tenido acerca de Cholula, o tal vez desplazó la imagen que el propio Armando tenía de Cholula antes de trabajar en Uber. En este caso podríamos hablar de que, ciertamente, este tipo de movilidad produce una imagen distinta del espacio urbano a la que se tenía previamente, y que puede ser diferente también a lo que la mayor parte de la gente pueda tener por no haber experimentado este punto de vista.

En este caso, para los sujetos de estudio, Cholula no es significada como una población indígena, sino como un lugar en el que se pueden obtener mayores ganancias en comparación con otros lugares del área metropolitana. En otras palabras, es un lugar en el que hay y se mueve mucho dinero. Este es el brillo de Cholula que deslumbra impidiendo a sus orillas ser vistas, pues las invisibiliza ante los ojos cegados de sus visitantes y las vacía de significado para llenarse a sí



misma, construyendo así una frontera que es difícilmente atravesada por los visitantes y por sus habitantes adinerados. Así, Cholula se yergue con el brillo del dinero dentro de la imagen de identidad oficial de Puebla. Asimismo, en el caso de Norma, a estos significados también se suma el de la tranquilidad. Después de haber vivido en Cholula y haberse tenido que mudar a las orillas de Puebla, prefería “regresar mil veces a Cholula que vivir en Puebla, pero por la tranquilidad ¿no?”.

Sin embargo, no todo es encanto. Igual que en la avenida Juárez, y en toda el área metropolitana, el fantasma de la inseguridad también la habita. En este sentido, Armando relató que no trabajaba en las noches porque “es peligroso”. Sin haberle preguntado por qué, él mismo se explicó: acababan de asaltar a “dos compañeros” en la noche. Uno de ellos había sido por un viaje que tomó en la CAPU y el otro por haber levantado a una pareja en Cholula. Dijo que el viaje había sido hacia la colonia San Manuel, y con asombro señaló que ahí el que amagó a su compañero fue la mujer; lo encañonó, se les emparejó otro carro, lo bajaron y se llevaron el suyo.

De esta forma, ante los nulos filtros de seguridad de Uber, por lo que “cualquiera puede sacar una cuenta con otro nombre y no hay forma de encontrarlo”, Armando decidió no traspasar esta frontera temporal. Así, quedó en evidencia una vez más no solo la sombra de la “ciudad de luz”, sino también la de esta empresa transnacional. En tono de queja e incertidumbre, como diciendo que no hay nadie a quien recurrir ante ese tipo de situaciones, Armando dijo no saber de dónde es Uber: “dicen que es de Holanda, la creó un chavo en Estados Unidos, pero dicen que es holandesa, quien sabe... ha de ser cualquier multimillonario más”. Armando contemplaba su desechabilidad preguntándose por la confusa identidad de una empresa global e imaginando al incógnito, lejano y acaudalado sujeto para el cual trabaja y a quien su vida no le importa.

Visualizando las contradicciones de esta dualidad estructural, el brillo y la sombra de la “ciudad de luz”, a continuación presento imágenes urbanas en plural construidas en la zona de Cholula a través de la experiencia de los viajes en Uber, en las que se puede observar la confrontación de algunos conductores con otredades características de este espacio que representaron un replanteamiento de los significados de este lugar y de ellos mismos.

### **6.2.1. Con ese dinero podría “vivir, y vivir bien”**

Después de haber dicho que los estudiantes de la UDLA se la pasan tomando Uber todo el día, Fausto agregó que la mayor parte de ellos son foráneos y que, si tenían para pagar una colegiatura tan cara, los viajes de Uber no eran nada para ellos. Le pregunté que en cuánto estaría la colegiatura. Dijo que tal vez entre 20 y 30 mil pesos al mes y que con ese dinero él podría “vivir, y vivir bien”, y que hasta le alcanzaría para contratar a una “muchacha” que le ayudara con los quehaceres del hogar.

Como intentando explicarme la situación, me dijo que eso sucedía porque “esa gente es muy movida, se la pasan trabajando todo el día”, asegurando que eso es “algo que nosotros no tenemos”. Comentó que, al llevarlos, él se había podido dar cuenta de eso, que hasta van hablando por teléfono y haciendo negocios mientras van en el Uber y, con un tono de admiración, señaló que incluso les da tiempo en la noche de “irse al antro”.

Me platicó de una estudiante oaxaqueña que, sin haber invertido nada de dinero, había iniciado su propio negocio. Con esto me daba a entender que lo importante para prosperar no era tener dinero, sino la debida actitud y hasta cierto arrojo. Me contó también del “chavo” que había llevado tres veces en un mismo día, a quien le preguntó que cómo le hacía para estar tan activo. Éste le contestó que seguía el consejo de su papá: “el secreto es estar tranquilo”. Al estar tranquilos, explicó Fausto, “el cerebro les funciona mejor y pueden trabajar más”. Sin embargo, dijo en tono de queja: “yo no sé cómo le hacen, yo no puedo estar tranquilo, tengo que juntar lo de mi cuenta y además estar todo el día en el tráfico”.

Con esto se puede observar una frontera infranqueable que separa a un “nosotros” de “otro” grupo social, admirado y envidiado. Al hablarme de una realidad que yo conocía, busqué establecer una identidad en común no como exconductor, sino hablándole de la situación por la que estaba pasando en ese momento. Le dije que estaba estudiando una maestría, que tenía problemas con la beca que me daban para mantenerme, que no sabía cuándo me la comenzarían a dar y que,

mientras tanto, tenía que buscar la forma de cubrir mis necesidades además de pagar la pensión alimenticia de mi hijo, por lo que tampoco podía estar tranquilo. Ante eso concluyó: “sí, no se puede”.

A la altura de Analco, sobre el bulevar 5 de mayo, me dijo que para él la clave radicaba en la constancia, y me platicó el caso de uno de sus vecinos, quien decidió no entrar a estudiar la preparatoria y prefirió ponerse a vender tortas. “¡Tortas!, algo tan sencillo como tortas”. Dijo que “todo el día y todos los días lo veías haciendo tortas” y que, antes de que él acabara la prepa, su vecino ya tenía una camioneta y que en ese momento ya tenía más de 20 torterías. Pensando en que tal vez conocía las torterías le pregunté por el nombre, a lo que contestó haciendo un ademán con el brazo como gesto de ser el colmo: “¡Tortas Juanchol!”. Así, para los que no podemos mantener la mente tranquila, el secreto para tener dinero era otro: constancia, sin importar lo que se haga.

Continué la plática preguntándole si “le dejaba” el Uber, y me contestó que sí, relatando que antes trabajaba como conductor en ADO,<sup>198</sup> pero que su familia le había dicho que se saliera de ahí porque casi no lo veían pues trabajaba 24 días seguidos con seis de descanso. Así comenzó a trabajar en Uber. Me dijo que trabajar en esta plataforma sí le había dejado para vivir. “Es la constancia”, aseguró. Explicó que trabajaba todos los días de cuatro de la mañana a nueve de la noche, tomando solamente un día entre semana para descansar, en el que trabajaba solamente hasta las dos de la tarde. Dijo que el día que quisiera su familia él descansaba, siempre y cuando fuera entre semana pues sábado y domingo eran los mejores días por la cantidad de demanda que hay, afirmando que “sería un pecado no trabajar esos días”.

Comentó que sacaba entre 3,000 y 4,000 pesos libres a la semana, y que lo máximo que había llegado a ganar en una semana habían sido 5,000 pesos, ya descontando la gasolina y “la cuenta” del carro, que estaba en 2,100 pesos semanales. Le pregunté qué pasaba en caso de que choque, puesto que tendría que dejar de trabajar asumiendo que el carro estaría en reparación. Me dijo que se suponía que tendría que “pagar algo”, tal vez lo del deducible del seguro, pero que

---

<sup>198</sup> Autobuses de Oriente, una línea de transporte foráneo.

no tendría que dejar de trabajar porque su “patrón” tenía muchos carros y que seguramente le rentaría otro. Le pregunté cuántos carros tenía su patrón y contestó que alrededor de 40.

De esta forma, se puede apreciar que el viaje en Uber es un tipo de desplazamiento en el que se confronta y contrasta la propia identidad con la alteridad de los usuarios. Para Fausto, los estudiantes de la UDLA constituyen un grupo social foráneo y adinerado que, para él, por un lado, representa la oportunidad de generar buenas ganancias porque “se la pasan tomando Uber todo el día” sin importar el costo que tengan que pagar. Por otro, al tener la oportunidad de escuchar sus pláticas y de dialogar con ellos, estos estudiantes representan un grupo social con una riqueza que les permite gastar en un mes de colegiatura el equivalente de lo que a él le permitiría “vivir, y vivir bien”, manteniendo a su familia y quedándole un extra para darse el lujo de contratar a una “muchacha”.

No obstante, aunque lo intuye, para Fausto esta no es una desigualdad sistémica, sino una diferencia de carácter: “esa gente es muy movida, se la pasan trabajando todo el día”, eso es “algo que nosotros no tenemos”. Son personas que con la debida actitud y arrojo pueden, incluso, levantar grandes negocios sin dinero. Esto es algo que se admira, e incluso se envidia. El “secreto” para generar dinero, para “ellos”, es tener la mente tranquila. Ante la imposibilidad de lograrlo, pues la propia ubicación social lo impide (“no sé cómo le hacen, yo no puedo estar tranquilo”), aparece una frontera social infranqueable. Aquellos de “nosotros” que han logrado traspasarla, es por tener “otra” fórmula: la constancia, sin importar lo que se haga (“¡Tortas!, algo tan sencillo como tortas”).

Después de haber vendido su fuerza de trabajo como conductor de autobuses foráneos, empleo que lo separaba de su familia durante 24 días al mes, Fausto integró la constancia en su vida volviéndose en Uber su propio jefe, lo cual lo llevó a conducir 17 horas al día durante seis días de la semana, “descansando” uno (trabajaba 10 horas), siempre y cuando no fuera ni sábado ni domingo, porque descansar en esos días hubiera sido “un pecado”. Así, la precariedad llevó a este sujeto de estar lejos de su familia la mayor parte del mes a trabajar en una empresa transnacional que lo explota y que no le brinda ninguna seguridad social, pero que

le permite estar cerca de su familia, y a trabajar para un “patrón” benévolo que le puede proporcionar uno de sus 40 automóviles para poder ganarse la vida a cambio de 2,100 pesos mensuales.

De esta forma, Fausto encontró en Cholula, a través de la riqueza y el derroche de los estudiantes de la UDLA, un lugar privilegiado para ganar dinero a través de la constancia y, al mismo tiempo, un lugar para observar su propia carencia y las fórmulas inaccesibles que esos “otros” ocupan para generar dinero y gastarlo impunemente.

### **6.2.2. Cholula, lugar cosmopolita**

Conductores como Ignacio y Víctor señalaron que les ha tocado transportar a muchos extranjeros. Ambos coincidieron en que esto no se debe únicamente a la presencia de la Volkswagen. Ignacio explicó que esto es porque ya hay mucho turismo en Puebla, puesto “ya hay muchas cosas nuevas que hacer en la ciudad”. Por su parte, Víctor indicó que esto se debe a que hay muchas personas que vienen de otros países a estudiar a universidades como el Tecnológico de Monterrey, la Universidad Iberoamericana o la UDLAP. Comentó que “lo que más hay son alemanes” y que con ellos no le cuesta tanto trabajo hablar en inglés porque, como tampoco es su lengua materna, hablan pausado. En cambio, señaló que tenía un cliente hawaiano al que casi no le entendía por su acento. Agregó que tenía también un cliente hindú que estudiaba en la BUAP.

Con esto se puede apreciar que la imagen de Puebla asociada con la presencia de extranjeros ya no se atribuye únicamente a causa de la planta automotriz alemana, como sucedía con anterioridad, sino que es desbordada por el carácter de Puebla como ciudad turística y estudiantil. Dentro de esta imagen cosmopolita se puede observar que las zonas de Angelópolis y Cholula ocupan un lugar preponderante. En este sentido, Margarita afirmó que “ha subido ene [n] de veces” a usuarios “gringos”, alemanes, españoles y franceses, y en cuanto a estos últimos agregó: “o sea, hay mucho francesito... pues en la UDLA hay mucho

francesito”. Así, esta universidad contribuye a la imagen cosmopolita de Cholula, que su carácter turístico y de vida nocturna también fortalecen.

Esta imagen cosmopolita supone, para los conductores de Uber, (des)encuentros con otredades lejanas. Por ejemplo, al hablar de la cantidad de extranjeros que había transportado, y calculando que de cada diez viajes siete habían sido pasajeros de otros países, Norma relató la ocasión en que llevó a una usuaria canadiense a Cholula. En ese viaje Norma tuvo que recurrir a uno de sus hijos para poder comunicarse con la usuaria, pues ella no habla inglés y la otra no hablaba español:

De hecho... fijate que yo no sé hablar inglés... Una... Me tocó que tuve que hablarles a mis hijos. Mis dos hijos sí saben hablar inglés, tuve que hablarles para que hablaran con el pasajero porque estaba... como no sabía si... o sea, se paniqueó el pasajero de que yo lo estuviera llevando... Era una mujer. Me hablaba y pu's medio le entendía, medio nos entendíamos. Ella nada de español, yo nada de inglés, pu's medio nos entendíamos. Yo la llevé a Cholula, pero yo le estaba diciendo que la llevaba por el camino bien, que no tuviera miedo ni nada por el estilo ¿no? Y más o menos le decía dónde la iba a dejar, pero pu's busqué a mis hijos y ya me contestó uno de ellos, se lo pasé, habló con ella, la tranquilizó, ya le dijo que estábamos tomando... porque hasta le dije a mi hijo “mira, llevo una pasajera a Cholula, voy así, así, asado, por favor dile y no sé qué”. ‘Tonces ya lo puse en altavoz y ya habló con ella. Eh... me felicitó, me dio hasta propina y todo el *show* así bien buena onda la chava. Y este... era de Canadá. Y... y de hecho... yo pensé que estaba más espantada, pero no, estaba preocupada porque no podía comunicarse conmigo. Yo pensé que estaba espantada porque no conocía si la estaba llevando bien o mal. Y no, al contrario, este... de hecho le dijo a mi hijo “dile a tu mamá que tienes una mamá muy linda, que maneja muy bien, que... la felicito, que muy amable, que no sé qué”. Y yo dije “no, pu's qué chido” ¿no? (Fragmento de entrevista)

A través de esta experiencia, Norma pudo corroborar no sólo el carácter cosmopolita de Cholula, sino también de Puebla pues, como se verá más adelante, también había realizado viajes con extranjeros en la zona de Angelópolis. En este caso, aunque ella no habla inglés, gracias al capital cultural de sus hijos pudo establecer comunicación con la usuaria en una triangulación vía telefónica. En el caso de Ignacio y Víctor, quienes sí hablaban inglés (aunque sea medianamente) y eran dueños de sus carros, sus capitales culturales también les habían permitido establecer comunicación con los usuarios extranjeros. Esto puede ser considerado por parte de los usuarios como un buen servicio, por lo que pueden retribuir al conductor con un dinero extra, como le sucedió a Norma.

Con esto se puede suponer, por un lado, que la posibilidad de que esta información sea socializada entre los conductores implique que el saber hablar inglés pueda ser visto como algo deseable pues significaría poder obtener mayores ganancias. Por otro, la socialización de estas experiencias también contribuiría a consolidación de la imagen de Cholula como lugar cosmopolita en el que se pueden conseguir mayores ganancias por la presencia de extranjeros que dejan propinas. Así, el significado de Cholula, asociado con la presencia de personas de otros países, se relaciona nuevamente con el brillo del dinero. Esto, por supuesto, estaría obstaculizado para aquellos conductores que no cuenten con los capitales culturales para dar un “buen” servicio.

### **6.2.3. “Subir lesbianas o gays ya es normal en Cholula”**

Al preguntarle a Onésimo si el conducir en Uber le había cambiado la percepción que tenía de la ciudad, contestó que sí, enfatizando que “no sólo te cambia la percepción de la ciudad, te cambia la percepción de la sociedad”. Después de relatar los contrastes económicos “muy fuertes” que había visto al recorrer la ciudad, y que lo habían llevado a preguntarse en qué mundo estaba viviendo; después de comentar la plática que tuvo con unos usuarios que eran profesores con veinte años de carrera profesional en una conocida escuela de Cholula, y quienes le narraron que las nuevas generaciones de estudiantes estaban abandonadas por sus padres y que incluso algunos de ellos estaban relacionados con la delincuencia organizada; Onésimo señaló algo más que lo había sorprendido: “ves a las parejas de homosexuales aquí besuqueándose”. Con cara de asombro y desconcierto agregó: “o sea, y que te dicen “llévame al motel”, y tú “¡vas!”, sean hombres, sean mujeres, y dices “vas, p’s órale””.

Este cambio de perspectiva a través de los viajes en Uber fue explicado por Onésimo como el acercamiento a una realidad que antes solamente veía de lejos: “o sea y... y todo lo que lees y todo lo que vas viendo sobre asuntos como esos, y los ves aquí... te quedas... “no manches...”.” De esta forma, queda resaltado el papel del viaje en Uber como acontecimiento urbano capaz de modificar el punto de

vista de los sujetos al confrontarlos con una visión sistémica de la ciudad (Reguillo, 2005).

En cuanto a la diversidad de género, la respuesta de este conductor al decir “vas, p’s órale” denota una tolerancia resignada que pudo haber sido favorecida por la “Certificación en igualdad de género, no discriminación y respeto a los derechos humanos” que fue dispuesta a mediados de 2018 por la ley de transporte del estado de Puebla como requisito para los conductores de plataformas. Esta certificación, que refuerza el potencial del viaje en Uber como acontecimiento urbano, a decir de Jorge Francisco, fue una medida necesaria pues “luego sí se sube cada gente que dices ay... ayer o antier se me subieron dos... gays, no amanerados, sino gays en todos los sentidos”.<sup>199</sup>

Asimismo, Joaquín explicó que el “curso” de igualdad de género le permitió darse cuenta de algunas cosas en las que “la estaba regando”, mostrando así el desplazamiento de su punto de vista:

Y... igual ¿no?, en algún momento me tocó llevar... dos veces me tocó llevar a una persona transexual y al principio sí es como de “no mames, hazte pa’llá” ¿no? O sea, la realidad es que en mi caso sí me pasó ¿no?, “hazte pa’llá, qué onda” ¿no? Ya con el curso fue como de “no pu’s sí, la realidad es que somos iguales ¿no?, o sea, él tiene sus pensamientos, sus creencias así como yo” ¿no? ‘Tonces ya fue... una... un actuar diferente ¿no? La realidad es que actúo diferente ¿no? “Si te quieres sentar a donde te quieras sentar yo no tengo ningún problema” ¿no? Sigue siendo mi servicio el que te estoy ofreciendo ¿no? (Fragmento de entrevista)

Así, por un lado, se puede observar que el viaje en Uber ha contribuido a la normalización de la diversidad sexual dentro de la perspectiva de los conductores y, por otro, que el contacto con este tipo de alteridad es algo común en esta actividad laboral. Esto, más allá de prejuicios y actos de discriminación, ha implicado desencuentros desagradables y perjudiciales para diferentes conductores. Este fue el caso de Felipe.

Este conductor relató la ocasión en que “dos homosexuales” en estado de ebriedad iban teniendo sexo en el asiento de atrás. Al voltear y ver que “estaban haciendo sus cochinas” canceló el viaje y les pidió que se bajaran. Sin embargo,

---

<sup>199</sup> Refiriéndose a mujeres transexuales.



aseguró que “se pusieron muy pesados”, por lo que tuvo que pedir ayuda a “un compañero” para poderlos bajar. Después de esto fue suspendido durante un mes de la plataforma porque los usuarios se quejaron argumentando que habían sido discriminados y que él junto con el otro conductor los habían tratado de asaltar. Aunque tomó fotos para demostrar que habían “ensuciado” el carro, Uber les dio la preferencia penalizándolo a él. Felipe comentó que eso sucedió en la época en que habían asesinado a “una señorita en Cabify”, por lo que asumió que Uber les dio la razón a ellos para no tener problemas.

A lo largo del trabajo de campo se fue haciendo evidente que este tipo de experiencias se concentran en Cholula. La pregunta sobre el viaje más extraño que habían realizado los conductores comúnmente me condujo a historias similares. Así, pude comenzar a observar que el carácter nocturno de este lugar trae consigo la imagen de una diversidad sexual proliferante y, en ocasiones, conflictiva. Estos conflictos, como se verá a continuación, evidencian la transgresión de la frontera que define a los automóviles como unidades de Uber, la cual es señalada por los conductores comúnmente dando por terminado el vínculo social que da lugar al viaje.

Al preguntarle por el viaje más fuera de lo común o que lo haya asombrado más, Ariel señaló con un poco de indiferencia que no había hecho ninguno. Al insistir, contestó: “Así que digas... No. P’s subir lesbianas o gays... que eso ya es normal en Cholula, o que llévame al motel o que se van fajoneando en el auto, pero hay veces que les digo que p’s no, que el carro no es motel. Entonces... p’s nada más”. En este caso resalta la apreciación de que en Cholula, por encima de cualquier otro lugar del área metropolitana, “ya es normal” la diversidad sexual. Asimismo, resulta relevante el señalamiento de Ariel que define el uso del automóvil: “no es motel”. Al ser utilizado como tal, se transgrede una frontera invisible, una norma no escrita del microespacio que ocupan los usuarios durante el viaje.

Esta transgresión se podrá ver a continuación con más detalle. Al hacerle la misma pregunta a Alberto, respondió lo siguiente:

Pues... tres, han sido tres. Pero yo creo que el más raro, el más raro, pues fue el de una pareja. Lo fui a recoger aquí precisamente acá en un salón que está acá por el balneario

Puerto Escondido<sup>200</sup> o no me acuerdo cuál es el que está acá abajo, hay un salón de eventos. Salió el chavo. No soy gay, no soy bisexual, pero sé reconocer ¿no?, entonces era un chico bien guapo ¿no?, o sea de buen porte. Dice “permíteme, voy por mi pareja”. ¿Qué te imaginas?, que va por una chava bien guapa ¿no? No, va saliendo con otro chavo. P’s su bronca ¿no?, respetable. Iban para... si no mal recuerdo iban para Bosques de Chapultepec, ahí por el periférico. Y este... “oye, ¿me das chance de echarme una cerveza?”. Eran como las 3, 4 de la mañana. Le digo, “sí, nada más con cuidado, por favor”, “sí, sí, ¿no gustas algo?”, “pues un refresco si se puede, si no, no hay problema”, “sí, sí, como no”. Bien amable, el chavo. Pasó. Me subí al periférico, pasó el trayecto y se escucha que se van besando ¿no?, p’s es su rollo. P’s de reojo vas viendo en el retrovisor las dos sombras ¿no?, y de repente oigo [hizo un sonido de succión con la boca], pero pues ya no veo la... ya no veo una de las sombras. [Y] p’s ni modo de estar así espionando ¿no? Dije a lo mejor estoy pensando mal. Y sí, en una de esas p’s sí, ya como que sí, p’s sí ya estaba bien entrado. “Oye, sabes qué, mira, yo no me aparto que sean pareja, ni mucho menos, pero p’s respeten ¿no?, si gustan los puedo llevar a un hotel y ahí hacen lo que a ustedes les parezca y plazca”. “¡No, p’s es que, por eso te estamos pagando!”. “Sí, yo entiendo que me estás pagando, pero un servicio de transporte, no de hotel”. Pero el que se puso así medio fresqui fue el... la... la pareja ¿no? “¡No, p’s es que por eso te estamos pagando, te vamos a reportar!”. “P’s adelante, pero yo no voy a continuar el viaje”. “No, p’s este, te voy a reportar”, le digo, “mira, sabes qué, voy a cancelar el viaje”, “no, no, no, por favor”, el chavo, o el... usuario, “no, no seas malo, ya vamos a llegar”, “p’s se está poniendo bien pesado también tu pareja, entonces, para evitar problemas, p’s mejor mira qué te parece que cancelo el viaje, y de cuates me espero a que pase el otro Uber”, porque los dejé mero en el periférico, a la entrada de Tlaxcalancingo, p’s eran como las 4 de la mañana. (Relato situacional)

En este caso, se puede observar la misma transgresión, que fue definida por Alberto como una falta de respeto, y el señalamiento de la frontera que contiene lo que se puede y no se puede hacer dentro de la unidad: es “un servicio de transporte, no de hotel”. Al utilizar el espacio de transporte como hotel, los cuerpos transgresores fueron expulsados. En esta ocasión, como en el caso de Felipe, los usuarios también pudieron haber perjudicado conductor. Alberto aseguró que lo calificaron mal, pero agregó que se les adelantó reportando antes lo sucedido, por lo que no fue penalizado.

Algo similar le sucedió a Norma. Esta conductora relató que, en un viaje hacia Cholula, dos hombres “literal se cogieron ahí atrás en el carro”. Explicó que, cuando empezó a sentir que el carro se movía, pensando que se le había ponchado una llanta, intentó orillarse. En ese momento uno de los usuarios le pidió que no se

---

<sup>200</sup> Balneario ubicado en San Andrés Cholula, cerca de la zona de antros.

orillara y, al voltear para decirles que era necesario porque podrían traer una llanta ponchada, descubrió que iban teniendo sexo. Así lo describió:

'Ton's volteo... Pu's traía al otro wey clavado encima, o sea, sentado en sus piernas así clavado, y enton's yo volteo y pu's veo al wey este aquí [señalando con su mano que la cabeza del que estaba encima estaba muy cerca de ella]. Y entre que le estaba... o sea, lo trae clavado, y le viene agarrando el pene acá el otro, el de atrás, o sea. Y así. Y yo como que me quedé "¿qué pedo?". O sea, lo vi desnudo literal. O sea, no desnudo que no trajera... si no que traía la camisa abierta, no traía pantalón porque te digo que le venía agarrando el pene el otro que venía atrás de él. Lo traía ensartado y... y entonces les dije "oye, qué onda". Nada más agarré y ya los empecé a ver por el retrovisor y les digo "qué onda, o sea...". Dice "no te preocupes, te vamos a dar un billete más". Le digo "no, no es porque me des un billete, no se trata de dinero, o sea, tampoco me espanto, pero hay lugares para eso, o sea, no es por ay, no es por ay". Y yo seguía con las intermitentes. Y le dije "lo siento mucho, pero este... pu's se bajan de mi carro". Es más, había un hotel ahí y les dije "si quieren los meto aquí a este hotel". "No, que te vamos a pagar". "Insisto, no se trata de dinero, no se trata de dinero, discúlpenme, pero no se trata de dinero". Y sabes que no eran ni chavitos, eran unos pendejos ya fácil como de cuarenta años, y dices wey no mames, eso no se vale. Un wey de esos sí estaba chavito ¿no?, pero el otro no, el otro ya estaba más grande. Entonces este... agarré y me orillé y me dicen "no, ya llévanos, ya nos quitaste las ganas". "¿Nos quitaste? Ahora resulta que la hija de la chingada soy yo, por favor". (Fragmento de entrevista)

Estos usuarios acusaron a Norma de ser homofóbica, a lo que ella contestó: "no, no mames, por favor, no soy homofóbica, o sea, hay lugares donde sí". Así, los bajó del carro y los reportó, por lo que, si ellos también la reportaron o calificaron mal, esto no la afectó.

En este caso se puede ver nuevamente el choque de las dos lógicas espaciales. Por un lado, la del espacio capitalista extendiéndose, "agenciándose lo que existía antes de su aparición en la escena" (Lefebvre, 1976:99), tratando de convertir en mercancía el territorio y la dignidad de Norma a través del poder del dinero ("te vamos a dar un billete más"). Por otro, la lógica del territorio, el espacio en el que se teje la experiencia cotidiana de Norma, su identidad y sus afectos, en el que el poder del dinero tiene un límite ("no se trata de dinero"), y si lo traspasa es confrontado y expulsado. También se puede observar la perversidad que encarna la lógica del espacio capitalista, pues ante la imposibilidad de dominar, culpa, liberándose de asumir la responsabilidad del daño provocado. Asimismo, la frontera invisible quedó señalada una vez más: "hay lugares para eso", "hay lugares donde sí". Es decir, "aquí eso no se puede hacer".

De esta forma, se puede apreciar que la zona de Cholula se encuentra fuertemente vinculada a una imagen de diversidad sexual, que no es exclusiva de ella, pero que está por encima de otros lugares del área metropolitana. Esta diversidad se encuentra asociada con la noche y el poder del dinero. Así, el brillo nocturno de este espacio metropolitano, además de estar acompañado del fantasma de la inseguridad, también está oscurecido por los desencuentros con la alteridad. Con esto, nuevamente se puede observar que, para los conductores de Uber, la noche como territorio temporal no sólo implica el riesgo de ser asaltado sino también la posibilidad de que el territorio personal pueda ser transgredido.

### **6.3. “Angelópolis”, la ciudad mundial**

Lo que muchos conductores refieren como “Angelópolis” es la extensa zona que se consolidó arrebatando la identidad de la antigua ciudad de Puebla, desplazándola y vaciándola de sentido para colmarse a sí misma. Este proceso implicó la dualización estructural del espacio metropolitano y su polarización socioeconómica, haciendo que el poder de atracción de esta zona invisibilizara no sólo al centro histórico de la ciudad, sino también a la mayor parte del área metropolitana, subordinándolos y explotándolos. Así, entre otros factores, la espectacularización del paisaje y la introducción de nuevos tipos de movilidad contribuyeron a que esta zona se convirtiera en el epicentro de la mercantilización del espacio y de la transformación de la ciudad en una mercancía.

El contraste de esta zona con el espacio que la rodea es evidente. Su unidad temática elitizada hace que sobresalga del resto del espacio metropolitano. Las altas torres que alberga dan cuenta de ello. Es una expresión del poder visual y fálico del espacio capitalista (Lefebvre, 1976). Su intenso movimiento, como reflejo del poder del dinero y el consumo, contribuye a mantener y acrecentar este contraste y la imagen de su importancia. Diferentes conductores aseguraron que prefieren trabajar en esta zona porque es donde hay más trabajo, las calles se encuentran en mejores condiciones y es mucho menos insegura que el resto de la ciudad.

Por ejemplo, al preguntarle a Manuel si trabajaba en toda la ciudad contestó que sí, aunque aclaró que se “arrimaba” más por “Angelópolis”. Al preguntarle a Hugo dónde había más trabajo contestó que en “Angelópolis”, en “toda la vía Atlixcáyotl”, y explicó que donde estuviera se dirigía siempre hacia esa zona: “si ya agarro una en el transcurso pu’s ya. Pero si no, pu’s ahí en Angelópolis hago mi sitio y ya. Ahí me paro, tres, cuatro minutos y ya suena, y ya en el destino donde estoy me vuelvo a regresar a Angelópolis”. De la misma forma, Luis Enrique señaló que siempre trata de regresarse a “Angelópolis” porque ahí es donde sale más trabajo: “En Angelópolis siempre, voy camino a Lomas de Angelópolis, siempre voy agarrando, voy agarrando, y a lo mucho llego a Angelópolis. Igual, 15 minutos lo más que me... he estado ahí”.

Este mismo poder de atracción e intenso movimiento también fue referido por Ignacio, quien coincidió en señalar a Angelópolis como la zona con mayor cantidad de trabajo para Uber. Este conductor, además, explicó que dicho movimiento se debía a la existencia de muchos centros comerciales, hoteles y universidades. Así, estos nodos son los que articulan la dinámica social en esta zona, definiendo la identidad de este espacio: consumo intenso, turismo y educación elitizada, elementos que definen la imagen de identidad oficial de la nueva ciudad. Imagen que contrasta abrumadoramente con las imágenes de la antigua ciudad despojada de sentido, sometida y explotada para que aquélla pudiera erguirse y brillar.

Ante dicha invisibilización, resulta significativo el contraste que algunos conductores hicieron de los espacios vacíos de la ciudad en relación con la zona de Angelópolis. Este contraste fue descrito en varias ocasiones con una serie de oposiciones, entre las que destacan las de luz-oscuridad, seguridad-peligro y compañía-soledad. Por ejemplo, Emilio describió el “ambiente” de las colonias “abandonadas” de Puebla como tenso, inseguro, oscuro y solitario, mientras que definió al “ambiente” de la zona de Angelópolis como tranquilo, iluminado, seguro y con mejor movimiento. Así, afirmó que prefería trabajar en este último espacio. De la misma forma, expresó que le había sorprendido darse cuenta, al comenzar a trabajar en Uber, del poder de atracción de esta zona y del gran movimiento que contenía.

Una sorpresa similar fue relatada por Jaime, quien, a través de los viajes en Uber, pudo descubrir la verdadera dimensión de este espacio y el lujo que encierra:

Anteriormente para mí Angelópolis p's era solamente el centro comercial ¿no?, hay Liverpool, para mí eso era Angelópolis. No, ni idea de lo grandísimo que está todo Angelópolis, o sea de lo tan grande que es. A mí me decían "Angelópolis", "a sí, p's ubico por ahí". ¡No!, ya cuando te vas dando cuenta de lo gigante que es, pues el minimundo que es ahí Angelópolis...Hasta te ríes ¿no?, de que dices cómo podía yo imaginar o creer que solamente era eso, ¿no? Yo sabía que existía La Vista, pero pus nunca había yo entrado, ¿no? Me tocó entrar... ¡No! De verdad salí..., de verdad sales maravillado, asombrado y dices "caray, ¿cómo puede ser posible que un lugar así tan lujoso..., porque, o sea, no es cualquier cosa, pues exista en tu propia ciudad?" Yo recuerdo que como dos semanas antes había yo entrado a Sonata, y para mí Sonata era lo máximo, digo "no p's se ve que aquí de plano..." ¡No!, cuando entré a La Vista fue casi, casi, como la cachetada así de que "p's para que no estés hablando antes", ¿no? De verdad yo me quedé así de que digo "caray, o sea, ¿p's quién vive acá?" ¿No? "¿Qué tienes que hacer realmente para... para poder estar aquí?", ¿no? (Relato situacional)

En este fragmento se puede observar nuevamente el carácter del viaje en Uber como acontecimiento urbano, pues a través de este tipo de desplazamiento Jaime pudo ingresar a espacios que desconocía y a los que tal vez de otra manera difícilmente hubiera podido acceder, modificando así su punto de vista con respecto a ellos. Esta transformación conlleva finalmente un cuestionamiento sobre el lugar en el que se habita, pero que en parte se desconoce; produce interrogantes acompañadas de asombro y deslumbramiento, la conmoción del propio hábitat de significado que tras de esas experiencias debe ser reconfigurado.

Jaime descubrió de forma inadvertida que la zona de Angelópolis, contrario a lo que él creía, es "grandísima", "gigante", describiéndola incluso como un "minimundo". La risa ante el absurdo de la propia imagen de la ciudad; la maravilla y el asombro ante el lujo insospechado que difícilmente se puede creer que exista en la misma ciudad en la que uno vive; la imagen del espacio que se vuelve a modificar con un impacto (la "cachetada"): después de lo "máximo" encontró algo todavía más lujoso; finalmente, las interrogantes que conducen a las nuevas significaciones del espacio: "¿p's quién vive acá?" "qué tienes que hacer realmente para poder estar aquí?".

Así, además del consumo intenso, el turismo y la educación elitizada, se pueden observar dos elementos más de la identidad de este espacio: el lujo

desbordado y la incógnita (¿quién vive acá?). Como se verá más adelante, esta incógnita no es única de La Vista, también acompaña al lujo del megaconjunto habitacional-comercial Lomas de Angelópolis, con lo cual queda de manifiesto que el intenso brillo de estos espacios elitizados va acompañado una vez más por su sombra, independientemente de los robos y asaltos que también suceden en esta zona.

### **6.3.1. “Se creen mucho, pero son sencillos”**

Algunos conductores refirieron ciertas características sobre algunos usuarios de esta zona. En estas experiencias se puede advertir el desencuentro y la sorpresa en relación con otredades a veces muy contrastantes.

Por ejemplo, al preguntar a Luis Ernesto sobre el viaje más extraño que había realizado, relató la ocasión en que subió a “un chavo” en La Vista:

Estuvo raro porque yo entré por él a La Vista, y entré bien, y lo recogí y se subió. Y su mamá le marcó, le dijo “no p’s ese no es el Uber, bájate”, dijo “pero yo lo pedí, sí es”, “no, bájate, no se llama así”. Y se bajó. Lo bajé y me dijo, porque me dijo un nombre, “¿tú eres tal?”, y le digo “no, p’s no”, igual me quedé así como de... tal vez no soy yo. Y me regresé, y le volví a marcar al chavo y sí era él. Y ya estaba afuera de La Vista. Y lo recogí, y... iba hablando con su mamá y le dice “no, que no es”, “no, que sí”, y... groserías entre los dos ahí, “ya déjame, que no sé qué, es un buen muchacho, sí es el Uber, ya le pregunté bien”. Y se fue hablando todo el camino con ella, diciéndose groserías y todo, platicando, hasta que llegamos a su casa, “ya, ya estoy aquí en la casa, ya cuélgame”. (Relato situacional)

Además de la confusión por un posible error de la aplicación, lo que sorprendió a este conductor fue el hecho de que madre e hijo fueran discutiendo abiertamente y con groserías a través de una llamada telefónica. Una discusión así, que comúnmente puede ser asociada con el espacio privado, se había vuelto pública en ese espacio y él había podido presenciarse. Así, la riqueza de ese lugar pudo haber quedado asociada con la falta de respeto, la altanería o la prepotencia.

Por su parte, al hablar de que estaba en desacuerdo con el regreso del pago en efectivo por implicar más riesgo para los conductores, Luis Enrique señaló además la diferencia entre los usuarios que pagan con tarjeta y los que pagan con

efectivo: “A mí no me late. Además luego, luego... fijate cómo se nota la gente que paga en efectivo y la gente que pagaba con tarjeta. Es otra gente totalmente diferente”. Al preguntarle cuál era la diferencia que él podía observar entre estos dos tipos de usuarios señaló lo siguiente:

Tú nada más imagínate una persona que no puede tener una tarjeta. ¿Cómo es? P's es una persona que no le echa ganas y no así... no tiene así, o sea es otro tipo de gente, ya no es... el mismo nivel. O sea teníamos un nivel socioeconómico alto... y ahora ya sube nivel socioeconómico medio. El de efectivo normalmente es medio. Sí se nota la diferencia de las gentes, de las personas que agarran... este en efectivo y los que agarran con tarjeta. (Relato situacional)

Luis Enrique también aseguró que existe diferencia en cuanto al trato por parte de estos dos tipos de usuarios: “sí...los de efectivo son más buena onda. Sí, siempre. El barrio es el barrio jaja. Es que es por porcentaje ¿no?, no vamos a decir que todos, pero la mayoría de las personas que pagan en efectivo son buena onda... Y con los de tarjeta es al revés, la mayoría son cerrados, callados, mal encarados y uno que otro es buena onda”.

En este relato se puede observar una apreciación contradictoria por parte de Luis Enrique, pues por un lado definió de modo despreciativo a los usuarios que pagan en efectivo como personas que “no le echan ganas”, mientras que, por otro, los catalogó como “buena onda”. Así, por oposición, dio a entender que los usuarios que tienen una tarjeta sí le “echan ganas”, sin embargo, los definió de forma negativa como “cerrados”, “callados” y “mal encarados”.

Al preguntarle si, con el pago en efectivo, había comenzado a entrar a otras zonas de la ciudad describió con mayor profundidad a las personas que pagan con tarjeta, relatando la experiencia que tuvo en un viaje en el que transportó a dos jóvenes de Lomas de Angelópolis:

No... casi en todos lados. Lo que pasa es que por ejemplo, si vas a Lomas de Angelópolis, los que me pagan en efectivo son los que... van a trabajar. Y los que viven ahí son los que pagan con tarjeta. Y por ejemplo, te puede tocar un muchacho muy, muy buena onda de Lomas de Angelópolis, pero son... payasos, y a mí como que no se me da eso. Como que... así de... la papa en la boca y todo eso. Por ejemplo el otro día llevé a dos muchachos, estaban con la música, y uno le decía al otro “no me gusta tu música o...”. y se supone que son amigos, le dice “no me gusta tu música, siempre pones tu música tan fea y que no sé qué”. Y yo así de



“¿oye y sí son amigos?, porque se dicen re feo”. Pero así bien... ¡fresas! Muy fresas. Y yo así “no... esa gente no me gusta”. A mí no me gusta. No... y sobajaba mucho al otro y eso es de... del estatus que tiene. Se notaba... o sea lo hacía... Haz de cuenta que era como la imagen de su papá porque no era algo que él hiciera. Estaba muy chavo como para decir esas cosas raras. “Tú música no me gusta”... Dices “¿qué, qué onda?”, o sea... “estás muy chico para que digas...”. Y aparte decía... Hubo una en donde dice “no me gusta tu música que no sé qué, ay tu música siempre... toda estúpida”. Y... pasa un minuto y ya estaba cantando. Y yo digo así de “asu...”. (Relato situacional)

En principio, distinguió a las personas que, dentro de Lomas de Angelópolis, pagan con efectivo y a las que pagan con tarjeta. La diferencia estriba en que unas son las que trabajan ahí y las otras, las que viven ahí, respectivamente, con lo que se puede apreciar el contraste socioeconómico entre ambos tipos de usuario. En cuanto al carácter de los que viven ahí señaló nuevamente con rechazo que, aunque puedan ser personas “muy, muy buena onda”, son también “payasos”. Las describió como personas “muy fresas”, que hablan “con la papa en la boca”, y, poniendo el ejemplo de esos dos jóvenes, mostró que “esa gente no le gusta” porque es grosera y puede sobajar a los demás a pesar de la amistad. Estas “cosas raras” se deben al estatus heredado y al comportamiento aprendido al interior de su familia (“la imagen de su papá”).

En este relato se puede apreciar nuevamente cómo la riqueza de estos espacios se encuentra vinculada con la falta de respeto, la altanería o la prepotencia de sus habitantes, lo cual constituye una forma de otredad que se explica, mas no se entiende, por su estatus socioeconómico.

Al indagar sobre la identidad o apariencia de los habitantes de esta zona a través de las entrevistas fue común que los conductores los describieran en contraste con los habitantes de las orillas de la ciudad de Puebla. Por ejemplo, Emilio describió así a las personas que viven en la zonas ricas, entre las que destaca Angelópolis: “físicamente pues eran como... güeras, cuidadas, de higiene, eh... la vestimenta era totalmente distinta a cualquier persona si te ibas a las zonas aledañas, a San Ramón o Clavijero, esas partes, ¿no? La educación o el trato era distinto y era donde más encontré personas prepotentes, con actitudes más jodidas”.

Como en los dos relatos anteriores, en el de Emilio salen a relucir la prepotencia y las “actitudes jodidas” de los habitantes de esta zona. A ello se suma su apariencia física: personas “güeras”, “cuidadas”, “de higiene”, cuya vestimenta contrasta con la de las personas de las orillas de la ciudad de Puebla, quienes tienen una apariencia “nada formal”, sino de obreros o de “personas que trabajan”, y quienes, además, son de “tez morena”, “descuidados” y “hasta más encorvados”.

Resulta relevante que a pesar de la prepotencia y las “actitudes jodidas” de los habitantes de Angelópolis, los usuarios de las orillas son quienes concentran las calificaciones más bajas. Emilio, quien asoció la vestimenta “nada formal” con el peligro, aseguró que “los que se iban a las zonas más jodidas de la ciudad, donde las calles estaban totalmente deterioradas o había muchos baches o era terracería eran los pasajeros con mayor calificación baja, 3.9, 3.8”. Explicó que si él como conductor veía que la calificación de un usuario era de 4.9, pensaba entonces que ese iba a ser “un viaje bueno” y que iba “a un lugar bueno”. En cambio, si veía una calificación de 3.9 su reacción era diferente: “Ah no mames, este como que dudas en tomarlo. No wey, no. Como que dices “¿qué será wey?”, ¿no? O hace mamadas, o es muy mamador, o es muy grosero, o va a una zona muy culera”.

Así, de acuerdo con la perspectiva de Emilio, para los conductores lo más importante es la zona a la que vayan los usuarios. Por esta razón, los usuarios de las zonas ricas son quienes concentran las mejores calificaciones, lo cual refleja la preferencia de los conductores por los espacios elitizados.

En este sentido, al preguntarle a Carlos si había cambiado la imagen que tenía de Puebla después de trabajar a Uber, contestó:

Pues más que cambiar la imagen, conocerla más. Porque sí conoces mucho más ¿no? Parece nada, pero hasta en las mismas colonias la gente es diferente ¿no? De repente la gente que vive en Lomas se cree mucho ¿no?, pero es sencilla a fin de cuentas. Tiene como... Es un poquito contradictorio porque... mucha gente se cree de mucha lana ahí, pero también hay gente muy sencilla. Y a veces en las colonias más populachas, dijeran, la gente se cree que porque agarran un servicio ya se creen ya... apoderados del carro, vaya ¿no? Y por eso es bien contradictorio ¿no?, de repente quién fuera a pensar que en Lomas te puede tocar gente muy accesible, muy, muy platicadora. En pocas palabras, ¿quién te califica mal? La gente que es este... que vive en colonias humildes, o de un estatus medio-bajo, por así decirlo. Es la que te califica mal. Porque la de la alta ni tan siquiera está preocupada por calificarte. (Fragmento de entrevista)

En este caso, Carlos reconoció que “de repente la gente que vive en Lomas [de Angelópolis] se cree mucho”, lo cual denota prepotencia. Sin embargo, agregó que “es sencilla a fin de cuentas”. Para tratar de esclarecer esta contradicción debe ser resaltada una sutil diferencia que mencionó el conductor: “mucha gente se cree de mucha lana ahí, pero también hay gente muy sencilla”. Esto está relacionado con algo que señaló más adelante y que tiene que ver con el hecho de que Lomas de Angelópolis, al ser un espacio tan grande, alberga zonas con diferentes niveles socioeconómicos. En este sentido, Carlos relató algo que un usuario le había comentado: “Lomas de Angelópolis es como La Margarita, nomás que un poquito más caro”. Carlos concordó con esto agregando el poder simbólico de esta zona (“cuando hablas de Lomas de Angelópolis es Lomas de Angelópolis”): “sí, o sea, porque realmente son Infonavits como tal, un poco más grandes, pero p’s departamentos iguales ¿no?, pero vives en Lomas ¿no? Eso es lo que me decía el usuario, nomás es la plusvalía o el prestigio de la zona”.

De esta forma, Carlos distingue dos tipos de habitantes de Lomas de Angelópolis: uno que vive ahí sin tener tanto dinero, pero que explota el prestigio de ese lugar, y otro que sí tiene mucho dinero. Se podría pensar que, desde su perspectiva, los primeros son quienes “se creen mucho” y son prepotentes, y los segundos son la “gente sencilla”. Sin embargo, más allá de esta diferencia, Carlos aseguró que los habitantes de este lugar no son quienes lo han calificado mal, sino, por el contrario, han sido los usuarios que viven en “las colonias más populachas”, “humildes” y “de estatus medio-bajo”, quienes, además, por tomar un servicio de Uber se creen “apoderados del carro”

Con esto se puede advertir que, a pesar de la prepotencia que pueden encontrar los conductores en esta zona, prefieren trabajar en ella tanto por la cantidad de trabajo y por encontrar ahí las calles en mejores condiciones, como porque ahí pueden obtener mejores calificaciones por parte de los usuarios. Esto, salvo la cantidad de trabajo, contrasta con la zona de Puebla, en cuyas orillas, según Carlos, habita la gente que se “apodera del carro” y lo califica mal.

Este mismo punto de vista fue compartido por Margarita. Al preguntarle cuál era el principal problema con los usuarios, contestó: “Bueno, eh... yo he sentido que de la clase media hacia abajo, de la clase media hacia abajo, son la gente más remilgosa. O sea... lo sientes en tus calificaciones. No te dicen nada, pero pues te califican mal por cualquier tontería. Son... siento que como que les das el poder de... quererte pisotear y... es su momento ¿no?”.

Al preguntarle por el significado de “remilgoso”, señaló:

Pues es... no sé... eh... Mira, a veces tú estás... hay veces... hay momentos en que estás trabajando tanto, todo el tiempo, uno tras otro, que de repente pu's no te fijas que ya subió el pie con el lodo ¿no?, y “ay, auto sucio”. O sea, a veces no puedes estar deteniéndote por lo mismo del estrés del movimiento del... de la misma ciudad. No puedes este... estar revisando todo el tiempo para todo, y... de repente pu's eso, ya pisaron... ya hay lodo en los tapetes y “auto sucio”. Entonces... o... cuando llueve ¿no? Tú lavaste el coche perfecto, goteó, entonces ya está... tú sabes, el polvo y las gotitas de la lluvia, se queda sucio. Ah, “auto sucio”. O sea, ¿no?, por ejemplo. O... este... de repente a veces porque se frenan los de adelante te ponen, o sea, a veces “conducción” ¿no? O sea, y casi siempre te das cuenta que es gente de clase media hacia abajo. La gente que está económicamente bien no se fija en eso. Mientras tú las llevas, son gente cordial, te hacen la plática, o sea. Te das cuenta. O sea, es chistoso, pero... así es. No es que sea clasista, pero llegas a clasificar a la gente así. Pero sí percibo que la clase media hacia abajo son los que a veces peor te califican... se ponen más sangrones. (Fragmento de entrevista)

Para esta conductora los usuarios de clase media para abajo son quienes la califican mal “por cualquier tontería”, es decir, injustamente. Además, lo hacen de forma cobarde pues no le dicen nada directamente a ella, sino a través de la aplicación. Esto es significado por Margarita como una especie de venganza por parte de las clases más bajas, quienes aprovechan al viaje en Uber para “pisotear” a los conductores a través de las calificaciones y los reportes. Los define como “la gente más remilgosa”, que significa ser demasiado quisquilloso con detalles que a veces son inevitables por misma dinámica laboral como tener los tapetes sucios, el auto polvoso o a veces frenar bruscamente porque el carro de adelante también lo hizo o algo se atravesó en el camino.

A diferencia de Emilio, quien describe a los habitantes de las zonas ricas en relación con los habitantes de las zonas pobres, Margarita, como Carlos, agrega a las clases medias en este contraste con “la gente que está económicamente bien”,

señalando que es “gente cordial” que no se fija injustamente en los detalles de su automóvil, por lo que tampoco la califica mal.

Por su parte, Norma y Joaquín señalaron también la prepotencia de los usuarios, sin embargo, aseguraron que esto no es exclusivo de ninguna clase social, sino que es algo generalizado.

Como se puede observar, diferentes conductores coinciden en definir a la gente que habita en la zona de Angelópolis en contraste con los habitantes de la ciudad de Puebla. Es importante resaltar que en este aspecto también se ve reflejada la dualidad estructural del área metropolitana y su polarización socioeconómica. Desde esta perspectiva, la zona de Angelópolis es significada como un espacio de riqueza en el que se puede encontrar tanto gente prepotente, “muy fresca” y con “actitudes jodidas”, como también gente “sencilla” y “cordial”. No obstante, quizá lo más importante para los conductores de Uber es que estas personas “güeras”, “cuidadas”, “de higiene” y bien vestidas son quienes, a diferencia de las clases medias y bajas, son quienes, además de vivir en espacios en buenas condiciones, los califican mejor.

### **6.3.2. Turistas vs. poblanos, global vs. local**

Después de analizar la forma en que son percibidos los habitantes de la zona de Angelópolis por parte de algunos conductores, y de observar que son definidos comúnmente en contraste con los habitantes de la zona de Puebla, ahora es pertinente analizar la forma en que es percibida la gente local, los poblanos, en relación con la gente que llega de visita a este espacio elitizado. Entre estos visitantes destacan los turistas nacionales y extranjeros, aunque también dentro de ese grupo social se podrían considerar los extranjeros y personas de otros estados de la república mexicana que han llegado a radicar a la ciudad de Puebla y con quienes han tenido algún contacto en la zona de Angelópolis. Así, el objetivo de este apartado es mostrar el contraste entre los usuarios poblanos y los usuarios no-locales.

De acuerdo con su experiencia como conductores de Uber, la mayor parte de los sujetos de estudio aseguró que existe una gran cantidad de extranjeros y personas de otros estados en Puebla. De la misma forma, coincidieron en señalar una imagen positiva de estas personas, la cual contrasta significativamente con la imagen que tienen de los pasajeros poblanos. Como se vio en el apartado anterior, diferentes conductores señalaron que los usuarios de clase media y baja son quienes les dan injustamente las peores calificaciones y quienes, además, se “creen apoderados del carro”, son “remilgosos” y aprovechan la oportunidad que tienen de evaluar a los conductores para “pisotearlos”. Esto, aseguraron, no sucede con los habitantes de la zona de Angelópolis aunque pudieran ser prepotentes o tener “actitudes jodidas”, a quienes se llegó a considerar como personas “sencillas” o “cordiales”.

Por otra parte, en relación con los usuarios extranjeros o de otros estados, los sujetos de estudio mostraron una imagen positiva. En ningún relato situacional o entrevista surgió una opinión negativa con respecto a ellos. Al contrario, diferentes conductores señalaron que los preferían. Por ejemplo, Emilio dijo preferir al pasajero extranjero “Porque era más amable, el trato era distinto y había una remuneración también, te daban propina, o te daban algo extra”. En cuanto al trato, agrupando a visitantes nacionales y extranjeros, este conductor señaló que eran “Muy amables, muy abiertos a cualquier tipo de plática que podíamos realizar. Inclusive denotas mucho aquí en Puebla eh... una actitud muy notoria es que los pasajeros se suben en la parte de atrás ¿no? Los extranjeros o de otro estado son más de acompañantes, o sea se suben en la parte de adelante y van interactuando conmigo”.

Desde el punto de vista de Emilio, la preferencia por los visitantes radica en la amabilidad, la propina y el trato. En este punto se marca un contraste con los pasajeros poblanos, pues a diferencia de ellos, los visitantes están abiertos al diálogo, se sientan adelante y van interactuando con el conductor, por lo que se perciben como “acompañantes”. Aquí se puede ver también que para los conductores puede resultar importante la división del espacio interior de sus unidades. Así, mientras el visitante que ocupa el asiento del copiloto es significado

como “acompañante”, el pasajero que se sube en la parte de atrás es significado como distante o lejano pues no establece diálogo con él. Esto es interpretado por Emilio como una frontera que los mismos pasajeros establecen para mantenerse alejados.

Coincidiendo con Emilio, Margarita aseguró que los extranjeros la han tratado “muy bien”, y puso el ejemplo de un “gringo” que el día anterior le había azotado la puerta al bajar. Explicó que la azotó no por ser grosero, sino “porque así es”; al ser “un hombre altote”, “fuerte y grandote”, la azotó, pero no de forma intencional. Recalcó que se subió adelante con ella y que al bajar le dio las gracias, y de esta forma concluyó que los extranjeros nunca la han tratado mal. Asimismo, en relación con los usuarios de otros estados de la república, aseguró que pocas veces la habían tratado mal.

De forma similar, Joaquín dijo que los pasajeros de otros estados siempre lo habían tratado bien: “Son... vienen acá preguntando y cuestionando y [sic] investigando y así ¿no? O sea, no son nada groseros ni... jamás quieren saber ¿no? Nada más”.

En contraste con este tipo de usuarios se puede observar una imagen negativa generalizada con respecto a los pasajeros poblanos.

Para Emilio el usuario poblano es “más cerrado”, “se comunica menos”, por lo que concluye que es “más elitista” y “más mamón”. De esta forma, la frontera que este tipo de usuario establece al ocupar el asiento de atrás y no el de adelante, junto con su falta de comunicación, es interpretada por Emilio como elitismo y “mamonería”, es decir, como una expresión de superioridad.

De forma similar, para Joaquín el pasajero poblano “es bien mamón”. Así explicó el por qué:

Es que... Te digo que... en cuanto a... Todo queremos, bueno, bonito, barato y rápido. O sea, dices aguanta pues, tranquilo ¿no?, fuera tu coche, pu's órale ¿no? ya tú haces lo que quieras. Pero no, la realidad es que quieren todo impecable... o sea, queremos ¿no?, porque yo también fui usuario ¿no? Queremos todo rápido y así de quiero llegar, quiero que sea barato ¿no?, y quiero que te apures wey ¿no? O sea, traigo prisa ¿no?, y si no me das agua ya te califico mal, y si no tienes dulces te califico mal, y si este... si no me sonríes te califico mal wey, si te veo emputado te califico mal ¿no? O sea, aguanta güero. Sí, la verdad es que sí, así los veo ¿no?, la mayoría de las veces. (Fragmento de entrevista)

Ser “bien mamón”, para Joaquín, no es una frontera que impida el diálogo, sino que tiene que ver con exigencias, con un “apoderamiento” del carro como señaló Carlos. Si estas exigencias no son cumplidas, el conductor es penalizado injustamente con una mala calificación.

Este mismo sentido de exigencia fue señalado por Carlos al pedirle que describiera al usuario poblano: “Yo creo que es muy exigente, de repente es muy, muy exigente con el tema de la unidad, ¿no? Es respetable, pero, no lo respeta ni lo cuida. Es como decir “lo quiero limpio, aunque yo te lo ensucie”, ¿no? Entonces es... El problema de los usuarios poblanos es que son muy cochinos”. De esta forma, en relación con el usuario poblano en general aparece con mayor detalle en qué consiste el “apoderamiento” del carro: una exigencia desmedida e incongruente, pues supone también una falta de respeto. Esta falta de respeto, como lo enuncia Carlos, tiene que ver con la limpieza que se espera de la unidad de Uber, y que se exige al conductor so pena de calificarlo mal, y que de forma incongruente e injusta no se respeta.

Así, nuevamente se puede observar a la unidad de Uber como un campo de fuerza en el que convergen dos lógicas espaciales en tensión: la del espacio de los flujos o capitalista y la de los lugares o vivido. Sin embargo, a diferencia de las ocasiones en que los usuarios iban teniendo sexo en el interior, por lo que podían ser expulsados por haber traspasado la frontera de lo aceptable, el que los usuarios se apoderen del carro ensuciándolo es tolerado por Carlos por miedo a ser afectado con una mala calificación, aunque él los reporte o califique mal después.

Este “apoderamiento” de la unidad de Uber y este encuentro de lógicas espaciales se puede apreciar en la respuesta de Carlos ante el cuestionamiento sobre el problema más común con los usuarios:

El problema más común de los usuarios es que de repente abusan de la unidad ¿No? ¿Como qué? Que empiecen a ensuciarlo. Me tocó un usuario una vez que, fueron al cine con su novia, se suben con palomitas y dejan un tiradero en el asiento, pero tiradero, o sea no es de que se cayó una palomita, es casi... o sea, aventaron como las palomitas para arriba y todas quedaron tanto en el asiento como en la alfombra, ¿no? Y no tienen el detalle de limpiarlo, ¿no? Creo que es el problema de que de repente los usuarios se creen dueños del carro. Ese es uno de los problemas que yo sí me he topado, mucho. Yo en mi caso no le puedes decir



nada porque de ahí depende mucho tu calificación. Si tú le dices algo, el usuario: “una estrella”. ¿Por qué? Porque le contestaste. Sí me molesta, porque sí me molesta, pero lo que hago ya cuando se bajan pues limpio el carro. O sea, realmente pues ya... ¿no? Yo sí reporto al usuario, yo sí lo reporto: “sabes qué, el usuario es muy cochino, ensució el carro, se subió con comida, embarró los asientos y...” la verdad, porque no se vale, ¿no? Porque debe de respetar, desde mi punto de vista. Brindamos un servicio, pero no por eso quiere decir que... Un usuario, apenas me tocó fíjate, hace como... como una semana, no, como quince días. Una usuaria iba bien tomada, pero bien tomada, bien tomada, iba su marido, iba su marido con ella, y su marido iba más en juicio, y la muchacha tomadísima sube los pies arriba del asiento de enfrente ¿no? O sea, cómo le dices algo, cómo le dices a su marido algo, si lo está viendo él, vaya, ¿no? O sea, es... Para mí creo que es una educación que en lo personal la gente sí no tiene en general, porque es muy común. Yo cada usuario que se baja tengo que estar revisando cada tercer viaje que no hayan dejado basura, porque me han dejado hasta botellas de cerveza, la basura la avientan debajo del asiento, o sea es... intencional. O sea, no es... ‘ton’s ese sí es de los problemas que yo creo que los usuarios como que abusan mucho del servicio. (Fragmento de entrevista)

Este “apoderamiento” representa un abuso por parte de los usuarios, quienes aunque exigen que la unidad de Uber se encuentre limpia, pueden ensuciarla excesivamente sin tener “el detalle de limpiarla” después. El servicio paga por un servicio de transporte, pero “se cree dueño del carro”. El espacio y el conductor convertidos en mercancía. La molestia del conductor ante el abuso del territorio propio: “no se vale”, “deben de respetar”. Su respuesta: ante el temor de ser calificado mal por los usuarios si les “contesta”, su decisión es no decirles nada, limpiar el carro cuando bajen, calificarlos mal y reportarlos en la aplicación. Esto, como ha mostrado Rosenblat (2018), no implica necesariamente que los usuarios sean penalizados, por lo que pueden seguir cometiendo las mismas acciones. Así, como aseguró Carlos, este tipo de abusos son muy comunes, y son interpretados por él como falta de educación por parte de los usuarios, quienes pueden incluso actuar con dolo (“la basura la avientan debajo del asiento”).

De forma similar, Norma señaló que el problema más común con los usuarios es que “no saben valorar el servicio”, “no saben valorar lo que están recibiendo”, pues “creen que de veras por seis pesos que están pagando, se merecen que hasta te bajes y le abras la puerta”; así, “parece que es tu obligación como chofer tratarlo [al pasaje] como rey”. Posteriormente, al preguntarle cómo era el pasajero poblano, Norma vinculó su respuesta con los problemas antes mencionados:

El pasajero poblano... fijate que ahorita que lo dices, yo creo que los peores pasajeros que me han tocado han sido poblanos. Estoy casi segura. Nunca les he preguntado su nacionalidad, pero estoy casi segura de que han sido poblanos, porque ahorita que tú lo dices, que me haces esa pregunta, la... el comportamiento es el mismo. Que es lo que yo te decía al principio. Creen que están... que los seis pesos que están pagando es en verdad lo que vale el servicio que están recibiendo. Y el poblano es... se cree de billete, aunque esté bien jodido. Se cree de billete y... y demás. Es muy presumido, es muy presuntuoso el poblano en sí ¿no? O sea, la gente poblana es muy pinche. O sea, no respeta tu trabajo, no demuestra educación, este... es grosera, es pedante, es soberbia, o sea sí, no, no, no. Hay excepciones. Yo no digo que no, porque también he conocido gente poblana bien linda. Pero este... así en general que me haya tocado tratarlos como de servicio al público, eh, sí no. (Fragmento de entrevista)

Para Norma, el problema más común con el pasaje está vinculado con los usuarios poblanos, a quienes califica como “los peores pasajeros” porque no valoran el servicio que reciben y por ser quienes, coincidiendo con los conductores anteriores, exigen trato de “rey”. Indicando el mismo carácter de superioridad que ha sido señalado en relación con el pasajero local, Norma expresó que “se cree de billete, aunque esté bien jodido”, agregando una lista de adjetivos que apuntan hacia la misma imagen negativa que fue delineada por los otros conductores.

Margarita, por su parte, coincidió con esta imagen señalando que el pasajero poblano es “más fresón”, “más sangrón”, y asegurando que, al conducir en Uber, había podido observar que “la gente déspota es poblana”. De esta forma, afirmó que existe una marcada diferencia en relación con los usuarios extranjeros y de otros estados, agregando que “la gente que viene de otros estados se queja del poblano” por ser “clasiista”, “elitista” y no “cálido”.

De esta forma, se puede ver que la imagen del usuario poblano, que está asociada principalmente a las clases medias y bajas, es ampliamente diferente a la de los visitantes extranjeros y de otros estados. Así, el contraste espacial entre la zona de Angelópolis y la zona de Puebla, los dos extensos territorios polarizados por el capitalismo neoliberal en conjunción con los intereses políticos locales, lleva aparejado un profundo contraste social no sólo en relación con la gente que habita este epicentro metropolitano elitizado, sino también, y principalmente, con los visitantes nacionales y extranjeros que son atraídos por él.

Estos usuarios son el brillo viviente de esta zona, el cual, una vez más, está relacionado con el poder del dinero. Esta zona es preferida por los conductores

porque representa el espacio idóneo para trabajar: la mayor cantidad de viajes, las mejores calles, las mejores calificaciones, la mayor seguridad y los mejores clientes. Éstos, indudablemente, son los turistas nacionales y extranjeros, pues son quienes, además de dar un buen trato, incluso pueden dejar propinas. En el extremo opuesto se encuentran los usuarios locales, los peores pasajeros, quienes son “bien mamones”, creídos, exigentes, mal educados, irrespetuosos, “remilgosos”, “déspotas”, “presumidos”, “presuntuosos”, “pedantes”, y quienes, además de abusar de las unidades, califican mal a los conductores.

Desde este punto de vista se observa la compleja articulación de lo global con lo local. Mientras la “ciudad mundial” ofrece cual cuerno de la abundancia todas sus bondades a los conductores de Uber, la “ciudad-mundo” les ofrece todos sus conflictos y contradicciones. Mientras tanto, resulta inadvertido para ellos que esos conflictos y contradicciones son causas y consecuencias de ese mismo resplandor. Así, este espacio luminoso es preferido y deseado, mientras que el espacio al que le roba su brillo es detestado, temido, rechazado. Esta preferencia es un reflejo del vaciamiento de la ciudad de Puebla para colmar de significado a la zona de Angelópolis, proceso que, como he señalado, comenzó a gestarse a finales del siglo XX consolidándose con la construcción de la “Marca Puebla”.

Así, los encuentros que algunos conductores ha tenido con visitantes extranjeros en la zona de Angelópolis han resultado experiencias agradables o “chistosas”, lo cual incrementa el contraste y la frontera de este espacio con respecto a la zona de Puebla y sus habitantes. Por ejemplo, Norma relató la ocasión en que transportó a unos pasajeros cubanos:

Una cubana... que como yo traía a Luis Miguel hasta me dijo que... dice “venía bien enojada”, eso estuvo chistoso porque la tomé ahí en Angelópolis y me dijo “Norma, vengo bien enojada, venía yo bien enojada con mi marido”, y ahí venía su marido ¿no?, “venía yo bien enojada con mi marido, que ahorita casi, casi nos peleamos y no sé qué, y oyendo a Luis Miguel voy a comprar un vino y ahorita te voy a coger” le dijo. Y yo dije “bueno, nada más no lo haga a mi salud” ¿no? (Fragmento de entrevista)

Por su parte, Margarita narró otro momento confuso pero “chistoso” en el que unos usuarios “gringos” se equivocaron en la ubicación de destino:

Sí. Me he dado cuenta que necesito hablar inglés. Porque el otro día... Ese sí fue chistoso. La verdad me estaba muriendo de risa porque... los recogí aquí en Marshall,<sup>201</sup> o ¿cómo se llama esa plaza nueva donde está el Harbor<sup>202</sup> y esa...? Enfrente de Camino Real, hay una plaza nueva. Aquí en el hotel Camino Real hay una plaza enfrente. Media lujosita porque tiene restaurantes así buenos ¿no? Y subo a unos gringos. Me estaban ahí esperando. Los subo. Y... ya. Inicio viaje y este... no hablaban nada español. Yo no hablo nada inglés. Y ahí vamos ¿no? Y “Camino Real”, sí “Camino Real”. O sea... agarro periférico... voy a... así como seguí la ruta ¿no? Llegamos a Camino Real<sup>203</sup> ¿no? Dices “aquí me marcaba, en el Madero”. En la Universidad Madero. Yo agarré y me dice una “no, no, no...” y... cómo me dijo, “restoran, restoran”, algo así. Le digo “¿no es aquí?”. “No”. No me entendían ni yo a ellos. Uta mano, digo... y me paré de plano, apagué el coche y le digo “¿a dónde vamos?”. “No. Camino Real”. “Pues es Camino Real, aquí está”. Les enseñé la aplicación. O sea, imagínate. Y le digo *no speak english*, o sea... yo sí les dije “no hablo inglés”, o sea. Este... “No...”. Y no pasaba nada. Estuvimos ahí como, no sé, un minuto, que no me decían nada y estaban... Me enseña el teléfono una de ellas, eran dos gringas, y dos... o sea, cuatro personas. Dos hombres y dos mujeres. Ya me enseña, y era el hotel Camino Real... Le digo “¿hotel Camino Real?”. “Sí”. Le digo “estábamos enfrente”, o sea. Los llevé hasta allá... La verdad es que... Nos regresamos y este... y ya los dejé en el hotel. Estaban agradecidísimos. No sé, pensaron que a lo mejor... no sé, no sé, no sé. Ya los llevé a su hotel y estaban agradecidos. Pero se equivocaron en poner la dirección. Estábamos enfrente... ¿no? Nada más era hacer esto. Era ir enfrente ¿no?, pero a lo mejor no quisieron caminar. Pero... la verdad sí me estaba muriendo de risa porque ni hablaban español ni yo inglés. Pero pues este... No, o sea, sí. Ahí digo “no, tengo que hablar inglés”, o sea. (Fragmento de entrevista)

En este caso, Margarita extrae la conclusión de que necesita hablar inglés. Ese viaje fue una prueba de que hablar ese idioma era necesario para desempeñar su trabajo como conductora, independientemente de cualquier otra actividad. Así, la ciudad mundial no sólo atrae físicamente a los conductores, sino que también les sugiere transformarse; en una tendencia global homogeneizante, los conductores de Uber deben poder comunicarse con los viajeros mundiales. Asimismo, esta confusión no provocó el *shock* que hubiera sido provocado en Margarita si el viaje hubiera sido en las orillas; fue una experiencia que la hizo “morirse de risa”. De igual forma, la reacción de esta conductora muy probablemente hubiera sido diferente si en vez de usuarios gringos hubieran sido habitantes de las orillas o de algún “pueblo”; el yerro de los usuarios pudo haber sido significado de otra manera.

<sup>201</sup> Plaza Marsala. Se encuentra sobre el bulevar Atlíxcáyotl, entre el Museo Internacional del Barroco y La Vista.

<sup>202</sup> Harbors. Aparece en Google Maps como “restaurante internacional de vanguardia”.

<sup>203</sup> Camino Real a Cholula es una calle ubicada en el municipio de Puebla que, al llegar a San Andrés Cholula, se convierte en la 14 oriente, que es la calle de los “antros”, y que desemboca en la zona arqueológica y en el centro de San Pedro Cholula. Sobre esta calle, antes de llegar a San Andrés, se encuentra la Universidad Madero.

Finalmente, los usuarios quedaron “agradecidísimos” y ella continuó “muriéndose de risa”.

Así, en esta imagen de la zona de Angelópolis, que comenzó en un centro comercial y terminó en un hotel, y cuya actividad fue articulada por visitantes extranjeros, se puede apreciar un final feliz y una lección.

### **6.3.3. “¿P’s quién vive acá?”: la sombra del resplandor**

A pesar de que Angelópolis fue referida comúnmente como la zona más segura del área metropolitana, muchos conductores también aseguraron que ya en todas partes había peligro y delincuencia. Norma relató sobre asaltos en La Vista y Carlos, en Lomas de Angelópolis. Un vistazo a la prensa local sobre los hechos delictivos cometidos en esta zona podría incrementar considerablemente el número de casos registrados. Me parece que esto constituye una manifestación de lo que señala Lefebvre en relación con el espacio abstracto producido por el capitalismo neoliberal: “Si es cierto que disuelve y engloba a la aldea y a la ciudad, también lo es que las reemplaza. Se constituye en espacio del poder, lo que eventualmente conlleva su propia disolución a causa de los conflictos (contradicciones) que surgen en él” (Lefebvre, 2013:109).

La disolución y reemplazo de la ciudad de Puebla, y la constitución de la zona de Angelópolis como espacio del poder han quedado en evidencia. Asimismo, el vaciamiento de significado y la invisibilización de la zona de Puebla, la dualización estructural del área metropolitana y su polarización socioeconómica dan cuenta de los conflictos y contradicciones que han surgido con su consolidación como nuevo centro metropolitano. Dentro de estos procesos debe entenderse la inseguridad prevaleciente en toda al área metropolitana y de la que la zona de Angelópolis no está exenta. Por tal razón, considero que este nuevo núcleo urbano consolidado por la fuerza del mercado y el poder del Estado, al mismo tiempo que es el epicentro de la vida metropolitana con un poder de atracción a escala global, es también el espacio del que surgen los conflictos y contradicciones que no solo degradan a la ciudad de Puebla, sino que también amenazan con destruirlo.

Conductores como Ignacio y Julián señalaron el aparejamiento de la llegada de Rafael Moreno Valle al gobierno estatal, y con ella la construcción de la “Marca Puebla”, con el incremento de la delincuencia y la descomposición social. Ambos apuntaron hacia algún quiebre entre la clase política y el crimen organizado que había provocado que la ciudad de Puebla perdiera la tranquilidad que la había caracterizado en medio de un país devastado por una supuesta guerra contra el narcotráfico. Así, en los relatos apareció mencionado un aspecto que parecía estar más relacionado con el imaginario social o los rumores: Puebla se había mantenido como un “lugar neutral” porque aquí vivían “los familiares de los mafiosos”.

Las numerosas detenciones de miembros de diferentes grupos criminales en el área metropolitana desde principios del siglo XXI hicieron que esta ciudad llegara a considerarse como el “santuario del narco” (Velázquez, 03 de julio de 2017). Sin embargo, la tranquilidad que Ignacio y Julián refirieron como característica de esta ciudad se esfumó con la llegada de la “Marca Puebla”.

Un lado cada vez menos oculto de la ciudad y diferentes experiencias de una inseguridad cercana e invasiva fueron referidos en varias ocasiones en los relatos de los conductores. Edgar, quien aseguró haber dejado la producción de balones de fútbol por sufrir asaltos constantes, por lo que comenzó a trabajar en Uber, señaló haber observado extorsiones al transporte público y mostró una relación entre el oriente de la ciudad de Puebla y una colonia ubicada en las inmediaciones de Angelópolis al transportar a un usuario que resultó ser un criminal. Fernando, quien había sido asaltado dos meses antes en el oriente de la ciudad al conducir un tráiler de carga y cuyo compañero de trabajo perdió un ojo por los disparos, concluyó que “por todos lados está muy complicada la delincuencia”, pues “ahorita ya no nomás te pegan, ya te matan”. David quedó en medio de una balacera en el periférico. Alejandro Israel fue asaltado con armas de fuego por dos usuarios de alrededor de 20 años en la zona de los fuertes.

Por otro lado, Efraín, a quien diferentes usuarios le habían pedido permiso para fumar marihuana en el auto, aseguró que le había cambiado por completo la idea que tenía de la ciudad al trabajar en Uber por haber visto tanto consumo de droga. Arturo comentó la ocasión en que un pasajero había inhalado cocaína en el

asiento trasero de su auto. Rodolfo y Felipe, cada uno por su parte, relataron las ocasiones en que habían transportado a “chicas” con “cuerpos esculturales” y que “parecían modelos de televisión”, ambos haciendo énfasis en su juventud, pues calcularon que la mayor de ellas no tenía más de 25 años, y en que las habían llevado a lugares muy lujosos. De forma similar, Margarita aseguró que en varias ocasiones había llevado también a lugares lujosos a prostitutas venezolanas.

En este contexto, las preguntas que le surgieron a Jaime al entrar a una de las partes más lujosas de la zona de Angelópolis (“¿p’s quién vive acá?, ¿qué tienes que hacer para poder estar aquí?”) resultan todavía más inquietantes. Como se verá a continuación, las respuestas que pretendan contestar a esas interrogantes tendrían que abarcar mucho más que el carácter o la apariencia de sus habitantes.

Tres relatos, de forma oblicua, apuntaron hacia esa dirección.

Joaquín había afirmado que el pasajero poblano era “bien mamón”. Al tratar de profundizar preguntándole en qué clase social eran así, contestó que era algo “en general”, que era algo característico “tanto como de los que traen lana como los que no traen mucha”. Para ejemplificar dijo que mientras un usuario de San Ramón podría demandarle que se apure porque se le hace tarde para llegar a su trabajo, “los riquillos” también pueden ser exigentes, y habló de un viaje que realizó en la zona de Angelópolis en el que los usuarios “venían hablando de que cuánto tenían de mercancía y que su puta madre y que... me pidieron que pusiera corridos, que si no traía yo ellos ponían”. Entre la molestia por su exigencia, la extrañeza por lo que decían y la incertidumbre de su identidad por la música que escuchaban, lo que Joaquín pensó en ese momento fue “¿qué pedo con ustedes chavos?”.

Por su parte, después de haber descrito a Puebla como una “ciudad bella” y “bonita”, por lo que afirmó que le gustaba, Margarita contestó lo siguiente al preguntarle cómo es la calidad de vida en Puebla:

No es muy buena, la verdad. Los sueldos son muy bajos. Son mal pagados los salarios. Es baja ¿no? La gente que vive en zonas... en esos edificios<sup>204</sup> es porque son políticos o no sé... o sea... hay muchos... sí hay gente narcotraficante. En Lomas hay mucha gente así, la verdad. O sea... gente que quizá ni siquiera es de Puebla ¿no? O sea, viene a vivir aquí para refugiarse. Eso sí es cierto. Yo trabajé en un gimnasio ahí en Lomas y sí había gente refugiada

---

<sup>204</sup> Apuntó hacia los edificios que estaban frente a nosotros, en el bulevar Atlixcáyotl.

del narcotráfico, familiar de narcotraficantes. Sí es cierto. O sea, hay gente que vienen de Guerrero y se juntan y se conocen, que... sí tienen negocios ilícitos. O sea, sí es cierto. Sí te enteras y sí te das cuenta y sí... o sea... Entonces pues... es bajo. Es como extremoso ¿no?, el nivel de vida. (Fragmento de entrevista)

En principio, debo resaltar el que Margarita se haya referido a la calidad de vida en Puebla como “extremosa” señalando por un lado los altos edificios de la zona de Angelópolis y por otro los bajos sueldos y los salarios mal pagados de la mayoría. Esto apunta hacia la polarización socioeconómica y a la dualidad estructural que he señalado a lo largo de este trabajo. Asimismo, el que haya ubicado a los habitantes de dichos edificios como políticos, narcotraficantes o familiares de narcotraficantes, reforzando este juicio con su experiencia personal directa. De esa forma se puede visualizar que en dicha polarización uno de los extremos (el mismo) se encuentra ocupado por el Estado y el crimen organizado. Finalmente, que haya disociado la belleza de la ciudad de su experiencia del área metropolitana en su conjunto.

Para esta conductora la belleza de la ciudad radicaba principalmente en la zona de Angelópolis, a la que además consideraba como la mejor para trabajar, la más segura y cuyas obras de infraestructura como las ciclovías, los parques, el Museo del Barroco o la rueda catalogó como “excelentes”, asegurando que le “encantan”. De esta forma, se puede apreciar que la imagen del resto del área metropolitana no impidió que considerara a “la ciudad” como “bella”, además de que tampoco ubicó a estas obras en contraposición al bajo nivel de vida que refiere, ni las asoció con los habitantes de los edificios.

Con esto, considero que queda en evidencia una conciencia contradictoria con respecto a su experiencia y significación del espacio, pues las obras de la “Marca Puebla” y la zona de Angelópolis no son significadas por ella como parte del proceso de deterioro de la zona de Puebla ni del nivel de vida en general, sino que son vistas como algo positivo y que se prefieren por encima del resto del área metropolitana. Y, aunque advierte que el espacio elitizado está asociado con el crimen organizado de la mano del poder del Estado, no ve esto como algo inherente al espacio mismo, sino que lo explica como una invasión de “gente refugiada”.



En el resto de los conductores entrevistados también se puede encontrar esta significación contradictoria del espacio. En el caso de Emilio, a pesar de que señaló la “apariencia mamona” y “consumista” de la ciudad de Puebla, a la que describió en términos negativos como “muy capitalista”, insegura y que va muriendo en cuestiones culturales, afirmó que su calidad de vida es buena, y esto lo atribuyó a la proliferación de cadenas de autoservicios “gringas” por toda la ciudad. Por su parte, y a pesar de la inseguridad, Carlos consideró a Puebla como una ciudad tranquila, bonita y que “tiene mucha diversidad de cosas” como cultura, educación y museos. De forma similar a Margarita, Norma afirmó que los sueldos en Puebla son muy bajos, y en cuanto a las obras de infraestructura de la Marca Puebla expresó que “a quien se le ocurrió, lo hizo bien. Y creo que fue al Moreno Valle ¿no? Aunque haya robado, pero pu’s dejó algo bueno ¿no?”. Finalmente, Joaquín señaló que la calidad de vida en Puebla es buena y también afirmó estas obras le dan “una vista muy bonita” a la ciudad.

De esta forma, se puede ver que el punto de vista de Margarita no es único en el sentido de que existe una imagen positiva compartida de la zona de Angelópolis, de las obras de infraestructura de la “Marca Puebla” o de una buena calidad de vida. Esto, a pesar de que el resto del área metropolitana es considerada como deteriorada, insegura o peligrosa. Así las imágenes de la zona de Puebla no rivalizan con la imagen de identidad hegemónica de la ciudad de Puebla, sino que es en contraste con ella que se juzga como negativa al resto del espacio metropolitano.

Por otro lado, ningún otro conductor entrevistado hizo referencia a la zona de Angelópolis o a sus habitantes en relación con actores políticos, narcotraficantes o “negocios ilícitos”. Por esta razón resalta la experiencia de Felipe, un conductor que realizó un viaje muy poco común desde Lomas de Angelópolis hasta Tijuana. En este relato se muestra forma cercana e inquietante el lado oscuro de la zona más brillante del área metropolitana. Para ello, retomo un fragmento de mi diario de campo:

Felipe me comenta que él acepta todo tipo de viaje, que incluso una vez hizo un viaje a Tijuana. Le pregunto que si fue a través de la plataforma y me dice que no, “fue por fuera”. Un día, un

pasajero le dijo que necesitaba llegar a Tijuana pero que no podía viajar ni en avión ni en camión, que si se aventaba el viaje. Le dijo que sí, pero que “cómo le iban a hacer”, queriendo saber cuánto le ofrecía. El pasajero le dijo que le pagaría 16,000 pesos y que además cubriría todos los gastos del viaje. Dice que aceptó, aunque después ya se estaba arrepintiéndose por miedo a que le fuera a hacer algo en el camino, pero ya no se podía “echar para atrás”. El pasajero le dijo que, pasara lo que pasara y viera lo que viera, no le hiciera ninguna pregunta. Dice que tardaron dos semanas en llegar porque en cada lugar en donde paraban, el pasajero “agarraba la fiesta”. El pasajero pagó todo, de ida y de vuelta, hospedaje, alimentación, casetas y gasolina, aunque lo dejó en Tijuana y se regresó solo. Le explicó lo que tenía que hacer en su camino de regreso, dónde debía parar y dónde no, donde era peligroso y dónde se podía parar a dormir o comer sin problemas. “Se la sabía”, le digo. Contesta que sí. Tratando de ubicar alguna zona, le pregunto dónde lo había levantado, y me dice que en Lomas de Angelópolis. Sin haberle preguntado me dice que no tenía el aspecto de las personas que viven ahí, que “parecía jardinero”, “si lo ves ni piensas que vive ahí”. (Diario de campo, p. 5. Sábado 09 de febrero de 2019. 7:34 a.m., viaje de mi casa a la Facultad de Lenguas de la BUAP)

En esta experiencia se observa a un sujeto que no corresponde con la imagen comúnmente asocia con los habitantes de Lomas de Angelópolis, es decir, blanco, “cuidado”, “de higiene” y “bien vestido”. Es un sujeto que “parecía jardinero” el que utiliza el servicio de Uber para establecer un vínculo directo con el conductor y así poder trasladarse “por fuera” de la plataforma hasta un punto muy lejano en automóvil porque de otra manera, se puede pensar, podría ser capturado o interceptado. Esto apunta hacia la identidad de algún criminal o delincuente tal vez buscado por la policía, para quien, además, no existieron límites monetarios. Contaba con el poder del dinero.

El viaje implicó mucho riesgo para el conductor y, por lo tanto, miedo. Sin embargo, una paga de 16,000 pesos con todos los gastos cubiertos representaba más de lo que Felipe podía ganar durante todo un mes de trabajo intenso. Durante el viaje se mantuvieron las incógnitas (pasara lo que pasara y viera lo que viera no debía hacerle ninguna pregunta). Lo que sabía era que este sujeto no paraba por dinero y tenía para “agarrar la fiesta” (probablemente implicaba sexo, alcohol y droga) en cada lugar en el que paraban. Contrario a la apariencia que tenía, que hizo pensar a Felipe en un jardinero, no era un trabajador, pues, además de derrochar tal cantidad de dinero, podía “agarrar la fiesta” con impunidad durante dos semanas. Además, sabía muy bien lo que había en esa ruta, lugares de peligro y

lugares seguros, lugares donde Felipe podía parar y en los que no. Alguien que conocía el peligro y sabía cómo evitarlo.

Finalmente, si como afirma Castells (2011), el espacio es la expresión de la sociedad, “es la sociedad misma”, a lo que yo agregaría que el espacio es una extensión de las personas y viceversa, ¿cuál fue el mensaje que recibió este conductor sobre Lomas de Angelópolis, sobre Puebla y sobre la sociedad a través de ese usuario?

#### **6.4. A manera de conclusión**

Las microimágenes urbanas construidas en relación con los espacios elitizados reflejan números elementos por destacar. En primer lugar, muestran la transformación de la imagen de Puebla teniendo a las administraciones morenovallistas como un antes y un después, que es uno de los ejes metafóricos señalados por Silva (2000). La imagen “luminosa” que se construyó con la “Marca Puebla” se vio finalizada con el quiebre político que interrumpió su continuidad. Sin embargo, fue retomada por los gobiernos entrantes haber disminuido el turismo. Esto muestra nuevamente que, a pesar de los cambios políticos, la lógica neoliberal del espacio se ha mantenido.

De esta forma se introduce una nueva dimensión al cuestionamiento señalado por Walmsley (1994) en cuanto a la transformación de la imagen urbana. Se necesitan marcos analíticos sensibles a la construcción política de las imágenes de identidad de las ciudades y a la reconfiguración de éstas a partir de los cambios y conflictos en la esfera política. Esto vuelve necesario el análisis de cómo el poder estructural del capitalismo global se modula, regula o aprovecha por los actores locales. Además, se vuelve necesario integrar al análisis de las imágenes urbanas el concepto de “espacios vacíos” de Augé (2007) y Bauman (2019), pues los espacios de referencia o “brillantes” no pueden ser entendidos sin aquellos y viceversa. Además, a través de la evidencia etnográfica queda expuesta la pertinencia del carácter “luminoso” de los espacios elitizados.

Dentro de esa imagen de identidad luminosa de la ciudad de Puebla orientada hacia el turismo y la proyección internacional, aparecen imágenes de un intenso cosmopolitismo que transforman a los viajes en Uber en escenas cinematográficas. La compresión espacial percibida desde esta nueva movilidad hace que la globalización sea experimentada como algo sorprendente en un sentido positivo; como la posibilidad de entrar en contacto con otredades lejanas que anteriormente sólo podían ser vistas a través de una pantalla cinematográfica. Con este tipo de experiencias queda confirmado el cariz de “ciudad mundial” de Puebla.

En lugares como “Cholula” este cosmopolitismo se vive como algo cotidiano a través de diferentes aspectos vinculados: el turismo, la diversión, la economía de servicios y los espacios habitacionales de clase alta. Para los conductores de Uber cada uno de estos aspectos representa una mayor cantidad de trabajo y la posibilidad de obtener mayores ganancias. Asimismo, implican confrontaciones o desencuentros con otredades incomprensibles, molestas o inquietantes.

Los encuentros con usuarios que no saben hablar español pueden ser resueltos por conductores que cuenten con los capitales culturales para poder establecer algún tipo de comunicación con ellos, como fue en el caso de Norma. Mientras tanto, esta opción se podría ver obstaculizada para aquellos conductores que no cuenten con los mismos recursos, pudiendo así ver afectadas sus calificaciones, sus ganancias y, por lo tanto, su permanencia laboral dentro de las plataformas. Esto deja ver que aunque las distancias se hayan acortado y las fronteras se hayan trascendido a nivel global, esto existe sólo de una forma jerarquizada, por lo que se mantiene una frontera sociológica que puede bien separar a los actores sociales que cuentan con mayores capitales socioeconómicos o culturales de los que no.

Algo similar pudo observarse en el caso de Fausto con algunos estudiantes de la UDLAP, cuyas ubicaciones sociales eran tan distantes que sus secretos al éxito le resultaban imposibles al conductor.

Asimismo, las imágenes de la vida nocturna de Cholula muestran situaciones que han llevado a conductores como Ariel a la conclusión de que en ese lugar es normal transportar a gays y lesbianas. Esta normalidad ha sido acompañada por

numerosos viajes en los que, al tener sexo en las unidades, los usuarios han transgredido la lógica del lugar que caracteriza a las unidades de Uber desde el punto de vista de los conductores. Estas situaciones muestran con claridad a la unidad de Uber como un microespacio social en movimiento en el cual entran en conflicto la lógica del espacio de los flujos o del espacio concebido capitalista con la lógica del espacio de los lugares o del espacio vivido. Por un lado, se encuentra la lógica del poder del dinero que busca convertir en mercancías tanto al espacio como al conductor mismo (valor de cambio), y, por otro, la lógica de la extensión corporal de los conductores que vuelve en un microterritorio a la unidad de Uber (valor de uso). De esta forma se puede apreciar con claridad al viaje en Uber como acontecimiento urbano en cuanto “condensador” (Reguillo, 2005) de distintas posiciones de enunciación.

Por su parte, las imágenes relacionadas con la zona de Angelópolis reflejaron que este espacio es considerado como un “minimundo” por sus dimensiones y la intensa dinámica social que contiene. Asimismo, se caracteriza por un lujo excesivo, lo que representa el paroxismo de su carácter elitizado y genera dudas y ensoñaciones con respecto a sus habitantes. Éstos, aunque pueden tener actitudes “jodidas” o creerse mucho, son personas que generalmente no dan malas calificaciones a los conductores, lo cual es muy valorado por ellos. Asimismo, los usuarios extranjeros y de otras partes del país que comúnmente se encuentran en esta zona en carácter de turistas son preferidos en contraste con los usuarios locales por dar un mejor trato y propinas. Los usuarios locales, generalmente de clases media-baja y baja, son significados como personas exigentes, irrespetuosas, sucias, que se apoderan de las unidades y que además los califican mal.

Por lo tanto, en la articulación de lo global (objetivado en los pasajeros foráneos) con lo local (objetivado en los usuarios poblanos), los sujetos de estudio mostraron una preferencia contundente en favor de los primeros y un rechazo absoluto hacia los segundos. Como se verá en los próximos capítulos, esto tiene un paralelismo con los espacios en los que se encuentra a cada tipo de usuario. Por lo tanto, mientras los espacios elitizados concentran las mejores condiciones para

trabajar y a los mejores usuarios, el resto del área metropolitana es temida, rechazada y se espera de ella tener malas experiencias.

De esta forma, aunque los sujetos de estudio experimenten las consecuencias negativas de la ciudad neoliberal, tienen una opinión positiva de la nueva centralidad urbana y de lo que en ella pueden encontrar, así como de las obras de infraestructura construidas por el morenovallismo. Esto da cuenta de una conciencia contradictoria en relación con su experiencia del espacio. Por lo tanto, aunque los viajes en Uber constituyan un acontecimiento urbano capaz de proveer una visión sistémica de la sociedad y de desplazar el punto de vista de los actores, no ha producido perspectivas críticas contundentes en los sujetos de estudio. Por lo menos hasta este momento.

Asimismo, las contradicciones y conflictos generados por la lógica espacial capitalista no son únicas de la periferia urbana. Aunque en mucho menor medida, también se encuentran dentro de los espacios elitizados, como se pudo observar en el caso de Felipe y el habitante de Lomas de Angelópolis que le pidió ser llevado hasta Tijuana en un viaje de alto riesgo que deja cuestionamientos inquietantes sobre el carácter de los espacios elitizados y globalizados.

## CONCLUSIONES

A través de la evidencia etnográfica presentada puedo concluir, en primer lugar, que el modelo de análisis propuesto permitió capturar la complejidad de la construcción social de las significaciones del espacio urbano a través de la experiencia cotidiana de los sujetos de estudio. Para ello resultó indispensable la consideración de sus puntos de vista, ubicaciones sociales, y la forma en que, desde las características particulares del viaje en Uber, se confrontan con el conjunto de fronteras existentes en el área metropolitana de Puebla. De esta forma, se elaboró un “nuevo” lenguaje de mapeo que contribuye a trascender las limitaciones de las imágenes “tipo Lynch” (Walmsley, 1994), y que puede ser aplicado al estudio de la construcción de imágenes urbanas desde cualquier tipo de movilidad.

Debo resaltar que si bien puse en evidencia las limitaciones de la “imagen de la ciudad” (Lynch, 2008), destacué también las contribuciones del urbanista estadounidense, mismas que han sido soslayadas por un gran número de trabajos que han estudiado la construcción de imágenes urbanas.<sup>205</sup> Para el estudio de la imagen urbana a escala metropolitana resultó indispensable recurrir a otra aportación “lyncheana”: la accesibilidad diferencial para el reconocimiento de los distintos territorios urbanos (Lynch, 1992). Así, a través del presente estudio se puede corroborar la pertinencia y necesidad de seguir recurriendo al trabajo de Lynch para el análisis de las significaciones del espacio urbano.

En este sentido, el entramado teórico-metodológico propuesto por Lynch (1992) constituye una rica veta de análisis para el estudio de la imagen urbana a escala metropolitana que ha sido poco explorada y que permite observar la forma en que los procesos desencadenados por la expansión global del capitalismo han impactado a las poblaciones locales. La presente etnografía es una pequeña muestra de que este “nuevo” lenguaje de mapeo (en el que se destacan las categorías de frontera, territorio y accesibilidad) puede resultar útil para aproximarnos a la complejidad de la construcción del espacio urbano, misma que,

---

<sup>205</sup> El ejemplo más claro lo podemos encontrar en Silva (2000).

por otro lado, no puede entenderse sino desde una perspectiva histórica, como muestro en los capítulos 2 y 3.

Una parte fundamental de este lenguaje de mapeo se ubica en la consideración de diferentes escalas espaciales. La distinción entre imágenes urbanas en singular y microimágenes urbanas, o imágenes en plural, busca resaltar la diferencia entre la escala metropolitana y el microespacio. Trazando la existencia de las imágenes urbanas en plural desde la “imagen de la ciudad” (Lynch, 2008) y los microprocesos imaginarios (Silva, 2000), y adoptando la idea de la imagen urbana como la representación generalizada del espacio urbano (Lynch, 1992, 2008; Silva, 2000), busqué observar su articulación a través de entender a la unidad de Uber como microespacio social en movimiento. De esta forma, y entendiendo al espacio urbano como un campo de fuerzas (Bourdieu, 1990, 1998; Castells, 1989, 2011; De Certeau, 2000; Lefebvre, 1976, 1978, 2013), analicé el nexo entre imagen-itinerario e imagen-mapa (Vergara, 2003) o “imagen de identidad” (Licona, 2000, 2001, 2003, 2007, 2012).

Recurriendo al dibujo de mapas mentales, dentro de la tradición metodológica de Lynch, Vergara y Licona, utilicé esta técnica de investigación para aproximarme a las imágenes urbanas en singular de cinco conductores. Como se puede observar en el capítulo 4, esta aproximación reveló una composición dual del área metropolitana de Puebla y una estructura socioterritorial polarizada. A pesar de que los elementos de la “imagen de la ciudad” (sendas, bordes, barrios, nodos y mojones) (Lynch, 2008) sirvieron como materia prima para plasmar estas representaciones generalizadas, la accesibilidad diferencial a los distintos territorios urbanos fue la que permitió capturar una nueva frontera urbana propiciada y acentuada por la consolidación de Angelópolis como una nueva centralidad en detrimento de la antigua ciudad de Puebla. Por lo tanto, queda en evidencia que los elementos básicos de “la imagen de la ciudad”, por sí mismos, resultan insuficientes para asir la complejidad del espacio social en macroescala.

Asimismo, y de acuerdo con Vergara (2003) en que cada tipo de movilidad produce imágenes particulares del espacio, puedo concluir también que, ciertamente, se configuran imágenes urbanas propias y características de los viajes



en Uber. El funcionamiento de esta plataforma, la rigidez de su sistema de calificaciones, la preferencia que da la empresa a los usuarios y el carácter más elitizado de la aplicación en contraste con las demás, hacen que los conductores experimenten el espacio de una forma particular. Con esto se puede afirmar que el capitalismo neoliberal produce, además de su propio espacio social, su propia movilidad desde la cual se configuran representaciones y experiencias específicas.

Sin embargo, debo enfatizar que esta nueva movilidad no es exclusiva de Uber, pues otras empresas transnacionales han reproducido su funcionamiento con variables importantes que favorecen la formación de imágenes urbanas distintas. Además, en el caso de Puebla se puede observar también que los conductores de *apps* han desarrollado un sistema de transporte paralelo que compite con las grandes empresas transnacionales, conformando así un mercado negro que ya no responde a la lógica de un servicio de transporte por aplicación en el estricto sentido del término, ni tampoco a la de un servicio de taxi tradicional. Se trata de un sistema originado a partir del uso de plataformas en el que conductor y usuario establecen una relación clientelar directa mediada únicamente por la confianza entre ellos en un contexto de alta inseguridad. Este sistema constituye una configuración sociocultural híbrida (García Canclini, 2016) pues se basa tanto en la utilización de dispositivos tecnológicos y espacios virtuales, como en la solidaridad y apoyo mutuo entre conductores. Asimismo, representa una expresión de neoliberalismo “desde abajo” (Gago, 2015) pues a pesar de que se desvincula de las aplicaciones hegemónicas, compitiendo con ellas, mantiene la misma lógica del emprendimiento y del “ser tu propio jefe” que supone la administración algorítmica del trabajo.

Por otra parte, siguiendo a Reguillo (2005) puedo afirmar que el viaje metropolitano en Uber constituye, efectivamente, un “acontecimiento urbano” capaz de revelar las contradicciones del espacio social, poner al descubierto la trama de complejas relaciones que los actores sociales establecen con la ciudad, condensar múltiples posiciones de enunciación y modificar los “hábitats de significado” (Hannerz, 1996) de los conductores. Este carácter del viaje en Uber se pudo apreciar tanto en los dibujos de mapas mentales como en las microimágenes

urbanas arrojadas por los relatos situacionales y entrevistas, como se puede apreciar en los capítulos 5 y 6.

La identificación de los distintos territorios metropolitanos, sus principales características y las fronteras entre ellos a través de los mapas mentales permitió la ubicación y desarrollo de las microimágenes urbanas dentro de la misma lógica de dualización y polarización socioterritorial. Así, el amplio contraste de la periferia y las orillas metropolitanas con la nueva centralidad urbana se profundizó a través de las imágenes en plural, quedando en evidencia una amplia frontera espacial delineada por la polarización de las unidades temáticas de estos extensos territorios que es reproducida por los conductores a través de sus preferencias y de las tácticas que utilizan para permanecer dentro del espacio elitizado, evitar entrar en los espacios de peligro y salir de ellos lo más pronto posible sin “levantar” usuarios ahí. Esta frontera se extiende todavía más y se vuelve contundente durante las noches, lo que mostró a la noche como un territorio temporal con una accesibilidad negativa por ser considerado de alto riesgo. En este sentido, tanto la llegada de Rafael Moreno Valle al poder estatal como la adopción del cobro en efectivo por parte de Uber representan dos “ejes metafóricos” (Silva, 2000) que establecen un antes y un después en la construcción de estas fronteras.

Con base en estas fronteras espaciales y temporales, el espacio metropolitano puede ser dividido en dos grandes territorios. Por un lado, se encuentra el espacio elitizado conformado por tres barrios o nodos principales: la zona de Angelópolis, como el núcleo de la nueva centralidad; y la zona de Cholula y la avenida Juárez, como espacios de recreación y diversión nocturna. Por otro, los espacios invisibilizados y vaciados de sentido: el centro histórico de Puebla, que funge como nodo articulador, y las colonias y las orillas metropolitanas, que son los sub-territorios de la nueva periferia. En este sentido, el concepto de “espacios vacíos” de Augé (2007) y Bauman (2019) resultaron fundamentales para poder aclarar estas fronteras y subdivisiones, por lo que debe ser utilizado necesariamente para cualquier estudio de construcción de imágenes urbanas, pues estas no pueden ser entendidas sino dentro del marco de las contradicciones producidas por la expansión de la lógica espacial capitalista.

Con respecto a la hipótesis por comprobar, pude observar que el modelo de ciudad de la “Marca Puebla” es significado por los sujetos de estudio de forma contradictoria. A pesar de que el espacio metropolitano está atravesado en su totalidad por una inseguridad creciente, aunque esta inseguridad fue atribuida ocasionalmente por la llegada de Rafael Moreno Valle al poder, aunque el olvido o la negligencia gubernamental fueron señalados como sucedió en el caso de los baches y el deterioro generalizado de las calles, aunque algunas obras de infraestructura construidas en este periodo fueron criticadas, a través de las entrevistas puede apreciar que existe un consenso positivo en relación con la imagen de la “Marca Puebla”. Si bien los conductores son confrontados cotidianamente con los contrastes de un espacio polarizado y si bien ellos también están sujetos a un trabajo precario bajo condiciones de alta inseguridad, no interpretan esto como parte del mismo proceso que permitió la aparición de los sujetos y espacios que ellos prefieren, ni como las consecuencias de un modelo urbanístico que configuró al mismo tiempo una “ciudad mundial” y una “ciudad-mundo” (Augé, 2007).

Aunque los viajes en Uber han desplazado sus puntos de vista acerca de lo que pueden encontrar en el área metropolitana, las “malas experiencias” son asociadas únicamente con los espacios e individuos de las clases más bajas, mientras que las buenas experiencias son ubicadas en relación con los espacios elitizados y los usuarios que pueden encontrar en ellos, que generalmente son individuos blancos de clase alta, locales, extranjeros o de otros estados del país. De esta forma, considero que las fronteras con las cuales estos conductores sectorizan el espacio metropolitano y clasifican sus distintos territorios reflejan, efectivamente, su ubicación social como individuos de clase media. Debido a la dualización estructural de la sociedad bajo el régimen neoliberal, que ha propiciado la reducción y el empobrecimiento de las clases medias, las preferencias de estos conductores podrían interpretarse como un rechazo u “odio existencial” hacia los símbolos de la pobreza como parte de su búsqueda por distanciarse de las clases bajas y refugiarse en el simbolismo “aristocrático” (Jones y Varley, 1999); es decir, como una búsqueda de distinción en el sentido de Bourdieu. No obstante, la evidencia

etnográfica muestra que esto no es así de sencillo. En todo caso, existen microprocesos específicos que hacen posible la reproducción de los elementos simbólicos que dividen al espacio metropolitano, que responden en su mayoría a intereses inmediatos de subsistencia y que por sí mismos encierran una gran complejidad.

En la construcción de imágenes urbanas desde el punto de vista de la movilidad en Uber, y bajo el enfoque de fronteras de distinción, debe considerarse la intervención de múltiples factores. Por un lado, debe tomarse en cuenta el rígido sistema de evaluación de esta plataforma y las penalizaciones a las que están sujetos los conductores. Por ejemplo, el temor a recibir una mala calificación o un mal comentario por traer el auto sucio, o porque éste se ensucie, y por lo tanto ver en riesgo su continuidad en la plataforma, hace que exista un fuerte rechazo a entrar en calles de terracería, generalmente ubicadas en las orillas, o a dar servicio a usuarios que lo puedan ensuciar, lo cual es más común por las noches. Asimismo, el alto grado de deterioro de las calles en la mayor parte del área metropolitana, del que quedan exentos en su mayoría los territorios elitizados, hace que los conductores tengan una amplia preferencia por éstos, pues las calles en mal estado pueden llegar a representar un daño considerable a sus unidades o a ellos mismos. Lo mismo sucede con los altos índices de inseguridad, pues aunque existe evidencia de robos, asaltos o actos delictivos en la nueva centralidad, ésta es preferida ampliamente por sus mecanismos de vigilancia en contraste con las orillas o las colonias.

Estos factores, junto con la alta demanda de servicio en los territorios elitizados, estructuran un nuevo “afuera” y “adentro” en el espacio metropolitano, mismos que se configuran e intensifican a partir de la construcción y consolidación del modelo neoliberal de ciudad.

Desde esta perspectiva, se puede afirmar que las imágenes urbanas de los sujetos de estudio reflejan su posición de clase en tanto que las fronteras delineadas por ellos muestran su ubicación en el espacio social en relación con distintos territorios en los cuales sus intereses personales pueden resultar satisfechos o bien pueden verse vulnerados. Empero, estas imágenes no impugnan o interpelan a la

imagen de identidad oficial de la “Marca Puebla”, sino que reafirman su legitimidad. Esto, con lo cual queda rechazada parcialmente la hipótesis planteada, se puede ver con claridad al contestar, de forma resumida, la pregunta de investigación.

La reafirmación de la legitimidad del modelo de urbanización neoliberal se expresa a través de los calificativos que se desprenden del proceso de significación de fronteras y que son atribuidos a los diferentes territorios y sujetos identificados, conformando así un sistema simbólico dual que representa al espacio metropolitano. Por un lado, el territorio invisibilizado y vaciado de sentido de la vieja ciudad de Puebla es significado como el “afuera”, como un espacio inseguro, pobre, deteriorado, peligroso, horroroso, oscuro, solitario, incivilizado, en el que se esperan tener malas experiencias como asaltos o “espantos”; y sus habitantes, como *otros* morenos, descuidados, exigentes, prepotentes, irrespetuosos, sucios, que se apoderan de las unidades y que califican mal a los conductores, por lo que este espacio es temido, rechazado y detestado. Por otro, el territorio elitizado de la nueva centralidad es significado como el “adentro”, como un espacio rico, lujoso, seguro, bello, luminoso, civilizado, en buenas condiciones; y sus habitantes o visitantes, como *otros* blancos, cuidados, de higiene, sencillos, acompañantes, generosos, amables, y que no califican mal a los conductores, por lo que este espacio es preferido y deseado.

Así, en estos términos, es que la máscara brillante del poder global y estatal es preferida y reproducida por encima de las ruinas que esconde. Sin embargo, por debajo de las significaciones permanecen latentes y cada vez más visibles las contradicciones y conflictos que surgen de él y que amenazan con disolverlo, como afirma Henri Lefebvre.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abel, A. (22 de febrero de 2018). The 10 Coolest Cities Around the World to Visit in 2018. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/annabel/2018/02/22/the-10-coolest-cities-around-the-world-to-visit-in-2018/#3027bdfb1bb3>
- Abramo, P. (2012). La ciudad com-fusa: mercado y producción de la estructura urbana en las grandes metrópolis latinoamericanas. *Eure*, vol. 38, no. 114, pp. 35-69.
- Abrams, P. (2015). Notas sobre la dificultad de estudiar el estado. En Abrams, P., Gupta, A. y Mitchell, *Antropología del estado*, pp. 17-70. México: Fondo de Cultura Económica.
- Aguilar, J. (2000a). Las culturas del volante en la Ciudad de México. Aproximación etnográfica a los choferes del transporte público. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, vol. VI, no. 12, pp. 85-110.
- Aguilar, J. (2000b). Imaginarios sobre ruedas. *Ciudades*, año 12, núm. 46, pp. 50-57.
- Aguilar, J. (2003). Masculinidades, Choferes y Espacio Urbano en México. *Convergencia*, vol. 10, no. 33, pp. 201-224.
- Aguilar, J. (2008). Re-construyendo el punto de vista del chafirete mexicano: acerca de un oficio urbano de ambivalente pasión. *Revista de Antropología Iberoamericana*, vol. 3, no. 3, pp. 446-474.
- Aguilar, M.A. (1995). La cultura urbana como descubrimiento del lugar. *Ciudades*, núm. 27, pp. 51-55.
- Aguilar, M.A. (2001a). Metrópolis, lugares y sentidos. *Ciudades*, núm. 49, pp. 21-26.
- Aguilar, M.A. (2001b). Vivienda multifamiliar, ciudad y vida cotidiana. Una exploración sobre hábitat y fronteras. En Aguilar, M.A., Sevilla, A. y Vergara, A. (coord.), *La ciudad desde sus lugares. Trece ventanas etnográficas para una metrópoli*, pp. 359-383. México: Miguel Ángel Porrúa, CONACULTA, UAM.
- Aguilar, M.A. (2016). El caminar urbano y la sociabilidad. Trazos desde la

- Ciudad de México. *Alteridades*, vol. 26, no. 52, pp. 23-33.
- Aguilar, M.A., Nieto, R. y Cinco, M. (2001). Ciudad de presencias: dimensiones evaluativas y sensoriales en las evocaciones de la ciudad de México. En A. Vergara (coord.), *Imaginario: horizontes plurales*, pp. 165-193. México: INAH, BUAP.
- Appadurai, A. (2001). *La modernidad desbordada. Dimensiones culturales de la globalización*. Montevideo: Trilce, Fondo de Cultura Económica.
- Arizpe, L. (1993). Una sociedad en movimiento. En L. Arizpe (coord.), *Antropología breve de México*, pp. 373-398, México: Academia de la Investigación Científica, CRIM-UNAM.
- Arteaga, J.R. (18 de diciembre de 2014). ¿Por qué Puebla es la próxima promesa emprendedora? *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/por-que-puebla-es-la-proxima-promesa-emprendedora/>
- Asociación Gaditana de Antropología, Díaz Parra, I. y Grupo de Estudios Antropológicos La Corrala. (2016). Introducción. En Grupo de Estudios Antropológicos La Corrala (coord.), *Cartografía de la ciudad capitalista. Transformación urbana y conflicto social en el Estado Español*, pp. 13-29. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Augé, M. (1987). *Travesía por los jardines de Luxemburgo*. Barcelona: Gedisa.
- Augé, M. (1998). *El viajero subterráneo. Un etnólogo en el metro*. Barcelona: Gedisa.
- Augé, M. (2000). *Los "no lugares", espacios del anonimato. Una antropología de la Sobremodernidad*. Barcelona: Gedisa.
- Augé, M. (2001). De lo imaginario a lo "ficcional total". En A. Vergara (coord.), *Imaginario: horizontes plurales*, pp. 85-95. México: INAH, BUAP.
- Augé, M. (2007). *Por una antropología de la movilidad*. Barcelona: Gedisa.
- Ávila, E. (16 de enero de 2020). Puebla, la ciudad con mayor percepción de inseguridad en México. *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/estados/puebla-la-ciudad-con-mayor-percepcion-de-inseguridad-en-mexico>

- Balandier, G. (1993). *El desorden, la teoría del caos y las ciencias sociales. Elogio de la fecundidad del movimiento*. Barcelona: Gedisa.
- Bassand, M. (2005). Identidad regional. En Giménez, G., *Teoría y análisis de la cultura*, vol. 2, pp. 72-83. México: Conaculta, Icocult.
- Bauman, Z. (1992). *Intimations of Postmodernity*. Londres: Routledge.
- Bauman, Z. (2010). *La globalización. Consecuencias humanas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2019). *Modernidad líquida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bazán, L. y Estrada, M. (1995). Imágenes urbanas de la crisis. *Ciudades*, núm. 27, pp. 14-17.
- Beck, U. (2008). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Bonfil, G. (1991). *Pensar nuestra cultura*. México: Alianza.
- Borja, J. (2005). *Revolución y contrarrevolución en la ciudad global*. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales, Vol. X, No. 578.
- Borja, J. y Castells, M. (2006). *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*. México: Taurus.
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y cultura*. México: Grijalbo.
- Bourdieu, P. (1998). *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. Madrid: Taurus.
- Brenner, N., Peck, J. y Theodore, N. (2015). Urbanismo neoliberal. La ciudad y el imperio de los mercados. En Observatorio Metropolitano de Madrid (ed.), *El mercado contra la ciudad. Sobre globalización, gentrificación y políticas urbanas*, pp. 211-243. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Burgos, C.J., Silva, C.E., Troncoso, S.M. y Franco, B. (2013). Lo cotidiano en el transporte público de Culiacán: hacia una movilidad urbana sostenible y segura. *Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, vol. 3, no. 2, pp. 123-139.
- Cabrera, L. (2014). El proyecto del Paseo del Río San Francisco, Puebla, México. Gentrificación fallida, dirigida por el Estado y la inversión privada. *Working Paper Series Contested Cities*. Recuperado de



[http://contested-cities.net/wp-content/uploads/sites/8/2014/10/WPCC14023\\_Cabrera\\_Proyectodelpaseodelr%C3%ADoSanFrancisco.pdf](http://contested-cities.net/wp-content/uploads/sites/8/2014/10/WPCC14023_Cabrera_Proyectodelpaseodelr%C3%ADoSanFrancisco.pdf)

- Cabrera, V. y Tenorio, L.M. (2006). Programa Angelópolis en la zona monumental de la ciudad de Puebla, México. *Ciencia Ergo Sum*, vol. 13, no. 1, pp. 7-14.
- Cancino, B. (15 de abril de 2018). Pierde Uber 2 mil conductores en 4 meses. *El Sol de Puebla*. Recuperado de <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/pierde-uber-2-mil-conductores-en-4-meses-1615402.html>
- Capron, G. y Pérez, R. (2016). La experiencia cotidiana del automóvil y del transporte público en la Zona Metropolitana del Valle de México. *Alteridades*, vol. 26, no. 52, pp. 11-21.
- Carmo, J.C.B. (2018). A imagem da Região Metropolitana de Curitiba (Brasil). Fim do século XX. *Bitácora*, vol. 28, no. 2, pp. 153-159.
- Castells, M. (1989). *La ciudad informacional. Tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2011). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1, La sociedad red*. México: Siglo XXI.
- Castells, M. (2014). *La cuestión urbana*. México: Siglo XXI.
- Castillo, J. (10 de septiembre de 2019). Ciudad de las ideas. *Intolerancia Diario*. Recuperado de <https://intoleranciadiario.com/blog/2019/09/10/953348-ciudad-de-las-ideas.html>
- Central. (26 de octubre de 2017). Puebla, el segundo sitio más "cool" para visitar en 2018: The Wall Street Journal. *Periódico Central*. Recuperado de <https://www.periodicocentral.mx/2017/vida-y-estilo/item/19889-puebla-el-segundo-sitio-mas-cool-para-visitar-en-2018-wall-street-journal?tmpl=component>
- Chang, K. (30 de agosto de 2017). How Rosewood Puebla Cemented The City's Status As Mexico's Newest Must-Visit Destination. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/katiechang/2017/08/30/how-rosewood-puebla-cemented-the-citys-status-as-mexicos-hottest-must-visit-destination/#5d45e9196c4a>

- Chang, K. (2 de enero de 2019). A Weekend Guide To Puebla, One Of Mexico's Best Hidden Gems. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/katiechang/2019/01/02/a-weekend-guide-to-puebla-one-of-mexicos-best-hidden-gems/#32e16424a419>
- Chaves, M. (2000). Imaginario y ciudad: estigma, opacidad, transparencia, postales y placeres. *Ciudades*, núm. 46, pp. 11-17
- Churchill, N. (2009). El (re)desarrollo urbano neoliberal: El paseo del Río San Francisco, en R.F. Macip (ed.), *Sujetos neoliberales en México*, pp. 123-154. Puebla: BUAP.
- Clifford, J. (1999). *Itinerarios transculturales*. Barcelona: Gedisa.
- Cócola, A. (2006). Transformación urbana y control social. De la ciudad-fábrica a la ciudad-mercancía. *La Siega*. Recuperado de [www.lasiega.org](http://www.lasiega.org)
- Cócola, A. (2009). El MACBA y su función en la marca Barcelona. *Ciudad y Territorio*, vol. 41, no. 159, pp. 101-115.
- Comaroff, J. y Comaroff J. L. (2001). Millennial Capitalism: First Thoughts on a Second Coming. En J. Comaroff y J.L. Comaroff (eds.), *Millennial Capitalism and the Culture of Neoliberalism*. Durham: Duke University Press.
- Cózatl, C. (25 de abril de 2019). Zona del Triángulo Rojo, la más sangrienta de Puebla; Texmelucan es la más insegura. *Diario Cambio*. Recuperado de <https://www.diariocambio.com.mx/2019/regiones/angelopolis/item/13685-zona-del-triangulo-rojo-la-mas-sangrienta-de-puebla-texmelucan-es-la-mas-insegura>
- Cózatl, C. (12 de julio de 2019). Uber y Cabify también sufren: han asaltado a 88 conductores en el año. *Diario Cambio*. Recuperado de <https://www.diariocambio.com.mx/2019/secciones/codigo-rojo/item/24166-uber-y-cabify-tambien-sufren-han-asaltado-a-88-conductores-en-el-ano>
- Cresswell, T. (2006) *On the Move. Mobility in the Modern Western World*. Londres: Routledge.
- De Certeau, M. (2000). *La invención de lo cotidiano. I. Artes de hacer*. México: Universidad Iberoamericana, ITESO.
- De la Torre, R. (1998). Guadalajara vista desde la calzada: fronteras culturales e

- imaginarios urbanos. *Alteridades*, núm. 15, pp. 45-55.
- De Mattos, C. (2010). Globalización y metamorfosis metropolitana en América Latina. De la ciudad a lo urbano generalizado. *Revista de Geografía Norte Grande*, no. 47, pp. 81-104.
- Delgado, A. (3 de octubre de 2016). El narco invisible: el narco que lava dinero. *Proceso*. Recuperado de <https://www.proceso.com.mx/457361/narco-invisible-narco-lava-dinero>
- Delgado, M. (2007a). *Sociedades movedizas. Pasos hacia una antropología de las calles*. Barcelona: Anagrama.
- Delgado, M. (2007b). Ciudadano, *mitodano*. En A. Silva (coord.), *Imaginarios urbanos en América Latina: urbanismos ciudadanos*, pp. 179-187. Barcelona: Fundación Antoni Tapies.
- Donnelly, K. (27 de noviembre de 2018). A Guide to Puebla, Mexico, Where Gilded Churches Meet a Thriving Cultural Scene. *New York Times*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/2018/11/27/t-magazine/puebla-mexico-travel-guide.html?fbclid=IwAR2yvWZxpQbDxR0Feqlb5JpojsmTZUFhW0NZdTVo6xUEuD4VPwEz-KOq10g>
- Duque, I. (2011). Bogotá: entre la identidad y el *marketing* urbano. *Revista Colombiana de Geografía*, vol. 20, no. 1., pp. 29-45.
- Escobar, A. (1999). *El final del salvaje. Naturaleza, cultura y política en la antropología contemporánea*. Santafé de Bogotá: CEREC, ICAN.
- Escobar, A. (2005). Bienvenidos a *Cyberia*. Notas para una antropología de la cibercultura. *Revista de Estudios Sociales*, núm. 22, pp. 15-35.
- Expansión. (5 de diciembre de 2017). Uber dejará de cobrar en efectivo en Puebla a partir del 8 de diciembre. *Expansión*. Recuperado de <https://expansion.mx/empresas/2017/12/05/uber-dejara-de-cobrar-en-efectivo-en-puebla-a-partir-del-8-de-diciembre>
- Expansión. (1 de noviembre de 2018). Uber empieza a aceptar pagos en efectivo en la Ciudad de México. *Expansión*. Recuperado de <https://expansion.mx/tecnologia/2018/11/01/uber-empieza-a-aceptar-pagos-en-efectivo-en-la-ciudad-de-mexico>

- Forbes Staff. (1 de noviembre de 2018). Ya puedes pagar Uber con efectivo en Ciudad de México. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/ya-puedes-pagar-uber-con-efectivo-en-ciudad-de-mexico/>
- Fuentes, J.H. (2000). Imágenes e imaginarios urbanos: su utilización en los estudios de las ciudades. *Ciudades*, no. 46, pp. 3-10.
- Gago, V. (2015). *La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Galeana, M. (28 de abril de 2017). Lomas de Angelópolis, una ciudad en la ciudad. *24 Horas Puebla*. Recuperado de <https://24horaspuebla.com/2017/angelopolis-una-ciudad-en-la-ciudad/>
- García, I. (14 de junio de 2019). Linchan a hombre que intentó huir tras asaltar a conductor de Uber en Puebla. *Radio Fórmula*. Recuperado de <https://www.radioformula.com.mx/noticias/20190614/linchan-a-hombre-que-intento-huir-tras-asaltar-a-conductor-de-uber-en-puebla/>
- García, J.A. (2010). *Lugares de alta significación. Imagen urbana y socialización en la Jardín Balbuena*. México: IPN, Plaza y Valdés.
- García Canclini, N. (1996). Los viajes metropolitanos. En N. García Canclini, A. Castellanos y A. Rosas, *La ciudad de los viajeros. Travesías e imaginarios urbanos: México, 1940-2000*, pp. 11-37, México: Grijalbo.
- García Canclini, N. (1997). *Imaginarios urbanos*. Buenos Aires: Eudeba.
- García Canclini, N. (1999). *La globalización imaginada*. Buenos Aires: Paidós.
- García Canclini, N. (2005). La antropología en México y la cuestión urbana. En N. García Canclini (coord.), *La antropología urbana en México*, pp. 11-29, México: Conaculta, UAM, FCE.
- García Canclini, N. (2016). *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. México: Penguin Random House.
- Gobierno de Puebla. (15 de enero de 2020). Presentación Marca Destino [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.facebook.com/GobPuebla/videos/2422475211414029/>
- González, C. (21 de febrero de 2019). Con 30% de descuento en viajes, DiDi llega

- a Puebla el 26 de febrero; estos son los requisitos para ser conductor. *Periódico Central*. Recuperado de <https://www.periodicocentral.mx/2019/municipio/item/4161-con-30-de-descuento-en-viajes-didi-llega-a-puebla-el-26-de-febrero-estos-son-los-requisitos-para-ser-conductor>
- González, M.G. (2017). Uber y movilidad urbana en la geografía metropolitana de Guadalajara: auge y declive. *Geograficando*, vol. 13, no. 1.
- González, M.G. (2018). Uberificación y movilidad urbana en el Área Metropolitana de Guadalajara: entropía en las nuevas configuraciones de acceso al transporte motorizado. *CIENCIA ergo-sum*, vol. 25, no. 2.
- González, M.G., Lizcano, J.A. y Asprilla, Y. (2017). Uber en el medio ambiente urbano: una revisión desde la teoría de sistemas en el caso Mazatlán. *Redes de Ingeniería*, pp. 129-137. Recuperado de <https://doi.org/10.14483/2248762X.12484>
- González, S. (2000). Significados de Caracas para sus habitantes. *Ciudades*, núm. 46, pp. 18-24.
- González, S. (2013). El Sistema Automóvil: propuesta conceptual a partir de la noción de operador espacial. *Quivera*, vol. 15, no. 2, pp. 23-42.
- Gorelik, A. (s.f.). *Imaginario urbanos e imaginación urbana. Para un recorrido por los lugares comunes de los estudios culturales urbanos*. Recuperado de [http://www.bifurcaciones.cl/001/bifurcaciones\\_001\\_AGorelik.pdf](http://www.bifurcaciones.cl/001/bifurcaciones_001_AGorelik.pdf)
- Grimaldo, C.O. (2018). La metodología es movimiento. Propuestas para el estudio de la experiencia urbana del transitar apoyadas en el uso de la imagen. *Encartes antropológicas*, vol. 1, no. 2., pp. 36-74.
- Grupo de Estudios Antropológicos La Corrala (ed.) (2016). *Cartografía de la ciudad capitalista. Transformación urbana y conflicto social en el Estado Español*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Guadarrama, N. (29 de agosto de 2019). Gobierno de Barbosa retira logos del morenovallismo en la Estrella de Puebla y el Parque del Arte. *Periódico Central*. Recuperado de <https://www.periodicocentral.mx/2019/gobierno/item/19734-gobierno-de->

[barbosa-retira-logos-del-morenovallismo-en-la-estrella-de-puebla-y-el-parque-del-arte#ixzz6CSu3eyMS](#)

- Guber, R. (2005). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Paidós.
- Gutiérrez, P. (12 de septiembre de 2019). 23 años de prisión para el homicida de la estudiante Mariana Fuentes. *La Jornada de Oriente*. Recuperado de <https://www.lajornadadeoriente.com.mx/puebla/prision-homicida-mariana-fuentes/>
- Hannerz, U. (1996). *Conexiones transnacionales. Cultura, gente, lugares*. Madrid: Cátedra.
- Harvey, D. (2004). *La condición de la posmodernidad. Investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Harvey, D. (2012). *Espacios de esperanza*. Madrid: Akal.
- Hernández, A., Kurjenoja, A.K. e Ismael, M.E. (comp.) (2018). *Ciudad, capital y cultura*. México: UDLAP, Itaca.
- Hernández, G. (2015). Imagen e ideología en el gobierno de la ciudad. Los casos de Montpellier (Francia) y Pereira (Colombia). *Cuaderno Urbano*, vol. 19, no. 19, pp. 73-94.
- Hiernaux, D. (2007). Los imaginarios urbanos: de la teoría y los aterrizajes en los estudios urbanos. *Eure*, vol. 33, núm. 99, pp. 17-30.
- Hiernaux, D. (2008). De los imaginarios a las prácticas urbanas: construyendo la ciudad de mañana. *Iztapalapa*, núms. 64-65, pp. 17-38.
- Janoschka, M. (2002). El nuevo modelo de la ciudad latinoamericana: fragmentación y privatización. *Eure*, núm. 85, vol. 28, pp. 11-29.
- Jiménez, N. (6 de agosto de 2019). DiDi, el "Uber chino" que quiere convertirse en líder del transporte de pasajeros América Latina. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49199702>
- Jones, G.A. y Varley, A. (1999). The reconquest of the historic centre: urban conservation and gentrification in Puebla, Mexico. *Environment and Planning A*, vol. 31, pp. 1547-1566.

- Kayum. (1 de octubre de 2019). ¿Qué es el programa Uber Pro? *Kayum*. Recuperado de <https://www.kayum.mx/que-es-el-programa-uber-pro/>
- Kurjenoja, A.K. e Ismael, M.E. (2018). Puebla, ¿ciudad creativa, innovadora e inteligente?, en Hernández, A., Kurjenoja, A. e Ismael, M.E., *Ciudad, capital y cultura*, pp. 21-36. México: Itaca, UDLAP.
- Lacarrieu, M. (2007). La “insoponible levedad” de lo urbano. *Eure*, vol. 33, núm. 99, pp. 47-63.
- Lacarrieu, M.B. (2010). Ciudades latinoamericanas. Desafíos y limitaciones de los procesos de recualificación cultural: ¿globales/transnacionales, regionales, nacionales y/o locales? *Praivermelha*, vol. 20, no. 2, pp. 135-156.
- Lefebvre, H. (1976). *Espacio y política. El derecho a la ciudad, II*. Barcelona: Península.
- Lefebvre, H. (1978). *El derecho a la ciudad*. Barcelona: Península.
- Lefebvre, H. (2013). *La producción del espacio*. Madrid: Capitán Swing.
- Lemus, J. (2 de diciembre de 2019). Taxis tradicionales lanzan tarifa única de 50 y 100 pesos para hacer frente a Uber y DiDi. Contrastes de Puebla. Recuperado de [https://contrastesdepuebla.mx/taxis-tradicionales-lanzan-tarifa-unica-de-50-y-100-pesos-para-hacer-frente-a-uber-y-didi?fbclid=IwAR0jPuSpr8GJccPGp\\_KouvyB\\_uMm2tHISZPIN5SfHjNKKdV8425833oteks](https://contrastesdepuebla.mx/taxis-tradicionales-lanzan-tarifa-unica-de-50-y-100-pesos-para-hacer-frente-a-uber-y-didi?fbclid=IwAR0jPuSpr8GJccPGp_KouvyB_uMm2tHISZPIN5SfHjNKKdV8425833oteks)
- Licona, E. (2000). El dibujo, la calle y construcción imaginaria. *Ciudades*, no. 46, pp. 25-33.
- Licona, E. (2001). La imaginabilidad de un territorio a partir de la oralidad y el dibujo. En A. Vergara (coord.), *Imaginario: horizontes plurales*, pp. 131-163. México: ENAH, BUAP.
- Licona, E. (2003). *Producción de imaginarios urbanos. Dibujos de un barrio*. Puebla: BUAP.
- Licona, E. (2007). *Habitar y significar la ciudad*. México: UAM, CONACYT.
- Licona, E. (2012). Construcción simbólica del espacio urbano. *Revista de Antropología Experimental*, núm. 12, pp. 61-75.
- Linares, J. (2009). *La imagen urbana, México en el siglo XXI. Entre la crisis y la*

- transición urbana*. México: Cámara de Diputados, UNAM, Miguel Ángel Porrúa.
- Lindón, A. (2001). El significado del espacio urbano en la experiencia del sujeto. *Ciudades*, núm. 49, pp. 15-20.
- Lindón, A. (2007a). La ciudad y la vida urbana a través de los imaginarios urbanos. *Eure*, vol. 33, núm. 99, pp. 7-16.
- Lindón, A. (2007b). ¿Qué son los imaginarios y cómo actúan en la ciudad? Diálogo con Néstor García Canclini. *Eure*, vol. 33, núm. 99, pp. 89-99.
- Lindón, A. y Hiernaux, D. (2007). Imaginarios urbanos desde América Latina. Tradiciones y nuevas perspectivas. En A. Silva (coord.), *Imaginarios urbanos en América Latina: urbanismos ciudadanos*, pp. 157-167. Barcelona: Fundación Antoni Tapies.
- Lindón, A., Hiernaux, D. y Aguilar, M.A. (2006). De la espacialidad, el lugar y los imaginarios urbanos: a modo de introducción. A. Lindón, M.A. Aguilar y D. Hiernaux (coords.), *Lugares e imaginarios en la metrópolis*, pp. 9-25. Barcelona: Anthropos, UAM.
- López Cuenca, A. (2018). La infraestructura cultural en la explotación del territorio en Puebla (2011-2016), en Hernández, A., Kurjenoja, A. e Ismael, M.E., *Ciudad, capital y cultura*, pp. 37-52. México: Itaca, UDLAP.
- Lynch, K. (1985). *La buena forma de la ciudad*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Lynch, K. (1992). *Administración del paisaje*. Santafé de Bogotá: Norma.
- Lynch, K. (2008). *La imagen de la ciudad*. Barcelona: Gustavo Gili.
- MacCannell, D. (2007). La imaginación frente al *Imaginnering*. En A. Silva (coord.), *Imaginarios urbanos en América Latina: urbanismos ciudadanos*, pp. 169-178. Barcelona: Fundación Antoni Tapies.
- Maffesoli, M. (2005). *El nomadismo. Vagabundeos iniciáticos*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Magnani, J.G.C. (2016). Antropología Urbana: desafíos e perspectivas. *Revista de Antropología*, vol. 59, no. 3, pp. 174-203.
- Mandoki, K. (1998). Desarraigo y quiebre de escalas en la ciudad de México. Un



- problema de semiosis y estética urbana. *Anuario de Espacios Urbanos, Historia, Cultura y Diseño*, núm. 5, pp. 196-218.
- Marcial, N. (1 de julio de 2019). Lomas de Angelópolis “nos comió y dividió el territorio”: pobladores de Ocoyucan. *El Sol de Puebla*. Recuperado de <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/lomas-de-angelopolis-nos-comio-y-dividio-el-territorio-pobladores-de-ocoyucan-3837480.html>
- Marcus, G.E. (2001). Etnografía en/del sistema mundo. El surgimiento de la etnografía multilocal. *Alteridades*, vol. 11, no. 22, pp. 111-127.
- Márquez, F. (2007). Imaginarios urbanos en el Gran Santiago: huellas de una metamorfosis. *Eure*, vol. 33, núm. 99, pp. 79-88.
- Martínez, B. (26 de diciembre de 2017). Femicidio de Mara detonó el año negro de Cabify y Uber en Puebla. *Diario Cambio*. Recuperado de <https://www.diariocambio.com.mx/2017/secciones/codigo-rojo/item/29386-femicidio-de-mara-detono-el-ano-negro-de-cabify-y-uber-en-puebla>
- Martínez, B. (11 de octubre de 2019). Estas son las medidas de seguridad que implementarán los taxis ejecutivos en Puebla. *El Sol de Puebla*. Recuperado de <https://www.elsoldepuebla.com.mx/local/estas-son-las-medidas-de-seguridad-que-implementaran-los-taxis-ejecutivos-en-puebla-uber-cabify-didi-easy-taxi-secretaria-de-movilidad-y-transporte-c5-aumento-al-pasaje-4303168.html>
- Martínez, C. (20 de noviembre de 2018). ¿Qué es Didi y cómo funciona? *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/negocios/que-es-didi-y-como-funciona>
- Martínez, S. (4 de febrero de 2016). El Museo Barroco Internacional de Puebla: tendencias y peligros. *Nexos*. Recuperado de <https://cultura.nexos.com.mx/?p=9802>
- Mastretta, S. (14 de mayo de 2018). Lomas de Angelópolis: la ciudad malentendida de Grupo Proyecta. E-Consulta. Recuperado de <https://www.e-consulta.com/nota/2018-05-14/sociedad/lomas-de-angelopolis-la-ciudad-malentendida-de-grupo-proyecta>

- Méndez, P. (21 de marzo de 2017). Suma Puebla el mayor número de universidades en el país. *E-Consulta*. Recuperado de <https://www.e-consulta.com/nota/2017-03-21/ciudad/suma-puebla-el-mayor-numero-de-universidades-en-el-pais>
- Méndez, P. (6 de enero de 2020). Admite Barbosa error al poner de color Morena a hospitales. *E-Consulta*. Recuperado de <https://www.e-consulta.com/nota/2020-01-06/gobierno/admite-barbosa-error-al-poner-de-color-morena-hospitales>
- Milenio Digital. (15 de mayo de 2019). Uber dejará silenciar a los conductores para que no hablen en el viaje. *Milenio*. Recuperado de <https://www.milenio.com/tecnologia/uber-dejara-silenciar-conductores-hablen-viaje>
- Milenio Digital. (4 de diciembre de 2019). ¿En qué ciudades de México opera Uber? *Milenio*. Recuperado de <https://www.milenio.com/estados/los-estados-y-ciudades-de-mexico-en-los-que-hay-uber>
- Monnet, J. (1995). *Usos e imágenes del Centro Histórico de la ciudad de México*. México: Departamento del Distrito Federal y Centro de Estudios Mexicanos y Centroamericanos.
- Monnet, J. (1999). Las escalas de la representación y el manejo del territorio. En Nates Cruz, B. (comp.), *Territorio y cultura. Del campo a la ciudad. Últimas tendencias en teoría y método. Memorias del 1er Seminario Internacional sobre Territorio y Cultura. Manizales, Colombia*, pp. 109-141. Quito: Abya-Yala, Alianza Colombo Francesa, Universidad de Caldas.
- Municipios Puebla. (1 de julio de 2019). Desaparece Easy Taxi, se sumará a Cabify. *Municipios Puebla*. Recuperado de [https://municipiospuebla.mx/nota/2019-07-01/econom%C3%ADa/desaparece-easy-taxi-se-sumar%C3%A1-cabify?fb\\_comment\\_id=2154246778006562\\_2551997018231534](https://municipiospuebla.mx/nota/2019-07-01/econom%C3%ADa/desaparece-easy-taxi-se-sumar%C3%A1-cabify?fb_comment_id=2154246778006562_2551997018231534)
- Olmos, M. (2007a). Introducción. En M. Olmos (Coord.), *Antropología de las fronteras. Alteridad, historia e identidad más allá de la línea*, pp. 5-15. México: El Colegio de la Frontera Norte, Miguel Ángel Porrúa.

- Olmos, M. (2007b). La antropología de la frontera: ¿tiempo de híbridos?, en M. Olmos (Coord.), *Antropología de las fronteras. Alteridad, historia e identidad más allá de la línea*, pp. 19-38. México: El Colegio de la Frontera Norte y Miguel Ángel Porrúa.
- Pérez, R. y Capron, G. (2018). Movilidad cotidiana, dinámicas familiares y roles de género: análisis del uso del automóvil en una metrópoli latinoamericana. *Quid* 16, no. 10, pp.102-128.
- Pogliaghi, L. (2012). *Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxistas de la ciudad de México*. Tesis para optar al grado de doctora en Estudios Sociales. México: UAM-I.
- Pogliaghi, L. y De la Garza, E. (2011). Los taxistas de la ciudad de México, trabajo e identidad. Ponencia presentada en el Simposio Internacional XIII años de Estudios Sociales: Crisis, Trabajo y Política. México: UAM-I. Recuperado de <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/12Taxistas.pdf>
- Portal, M.A. (coord.) (2017). *Ciudad global procesos locales. Megaproyectos, transformaciones socioespaciales y conflictos urbanos en la ciudad de México*. México: Juan Pablos.
- Portal, M.A. y Safa, P. (2005). De la fragmentación urbana al estudio de la diversidad en las grandes ciudades. En N. García Canclini (coord.), *La antropología urbana en México*, pp. 30-59, México: Conaculta, UAM, FCE.
- Prévôt-Schapira, M.F. y Cattaneo, R. (2008). Buenos Aires: la fragmentación en los intersticios de una sociedad polarizada. *Eure*, vol. 34, no. 103, pp. 73-92.
- Ramírez Kuri, P. (coord.) (2017). *La erosión del espacio público en la ciudad neoliberal*. México: UNAM.
- Redacción. (2 de septiembre de 2015). Uber arranca operaciones en Puebla. *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/tech/uber-arranca-operaciones-en-puebla>
- Redacción. (8 de febrero de 2016). Cabify arranca operaciones en Puebla. *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/cabify-arranca-operaciones-en-puebla>

- Redacción Autopistas. (3 de septiembre de 2019). Didi lanzará servicio de taxis autónomos. *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/autopistas/didi-lanzara-servicio-de-taxis-autonomos>
- Reguillo, R. (2005). Ciudad, riesgos y malestares. Hacia una antropología del acontecimiento. En N. García Canclini (coord.), *La antropología urbana en México*, pp. 307-340, México: Conaculta, UAM, FCE.
- Reyes, I. (16 de diciembre de 2019). Anuncia Barbosa que la Estrella de Puebla se mudará a San Francisco para detonar desarrollo en la zona. *Diario Cambio*. Recuperado de [https://www.diariocambio.com.mx/2019/zoon-politikon/item/44051-anuncia-barbosa-que-la-estrella-de-puebla-se-mudara-a-san-francisco-para-detonar-desarrollo-en-la-zona?fbclid=IwAR2HveN965ZWBbaCCTw\\_Fqj2wXDiwGj8gwx-pnWGzFOd0v74xYroEfs1Hs](https://www.diariocambio.com.mx/2019/zoon-politikon/item/44051-anuncia-barbosa-que-la-estrella-de-puebla-se-mudara-a-san-francisco-para-detonar-desarrollo-en-la-zona?fbclid=IwAR2HveN965ZWBbaCCTw_Fqj2wXDiwGj8gwx-pnWGzFOd0v74xYroEfs1Hs)
- Reyes, I. (5 de enero de 2020). Bartlett aplaude que Barbosa mueva la Estrella de Puebla. *Diario Cambio*. Recuperado de <https://www.diariocambio.com.mx/2019/zoon-politikon/item/44915-bartlett-aplaude-que-barbosa-mueva-la-estrella-de-puebla>
- Reza, A. y Arroyo, M. (30 de enero de 2020). Gobernador de Tabasco avala cárcel para choferes de Uber. *Milenio*. Recuperado de <https://www.milenio.com/estados/gobernador-tabasco-avala-carcel-choferes-uber>
- Ribeiro, G.L. (2003). *Postimperialismo. Cultura y política en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Gedisa.
- Rivera, I. (20 de junio de 2019). Centro Histórico, La Paz, Agua Santa y Prados Agua Azul, las colonias más inseguras de Puebla. *Periódico Central*. Recuperado de [https://www.periodicocentral.mx/2019/pagina-negra/delincuencia/item/14153-centro-historico-la-paz-agua-santa-y-prados-agua-azul-las-colonias-mas-inseguras-de-puebla?fbclid=IwAR1PLG4jTDoj0JqURYVquXk9N66j3oUXb4BL\\_Bby6iLZg9HvCXhEWrrjPU7Y](https://www.periodicocentral.mx/2019/pagina-negra/delincuencia/item/14153-centro-historico-la-paz-agua-santa-y-prados-agua-azul-las-colonias-mas-inseguras-de-puebla?fbclid=IwAR1PLG4jTDoj0JqURYVquXk9N66j3oUXb4BL_Bby6iLZg9HvCXhEWrrjPU7Y)

- Rosaldo, R. (1991). *Cultura y verdad. Nueva propuesta de análisis social*. México: Grijalbo, CONACULTA.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland. How Algorithms are Rewriting the Rules of Work*. Oakland: University of California Press.
- Safa, P. (1995). La construcción de las imágenes urbanas: El caso de Coyoacán. *Ciudades*, núm. 27, pp. 9-13.
- Sánchez, T.L. (coord.) y Ledesma, L.M. (comp.). (2016). *Jóvenes al volante. Miradas en torno a los conductores de taxis pirata en Cuauhtépec. Representaciones sociales, emociones y subjetividades*. México: UACM.
- Sennett, R. (1997). *Carne y piedra. El cuerpo y la ciudad en la civilización occidental*. Madrid: Alianza.
- Sennett, R. (2013). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Silva, A. (2000). *Imaginario urbano*. Bogotá: Tercer Mundo.
- Sheller, M. y Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*, 38, pp. 207-226.
- Smith, N. (2012). *La nueva frontera urbana. Ciudad revanchista y gentrificación*. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Smith, N. (2015). Nuevo globalismo y nuevo urbanismo. La gentrificación como estrategia urbana global. En Observatorio Metropolitano de Madrid (ed.), *El mercado contra la ciudad. Sobre globalización, gentrificación y políticas urbanas*, pp. 245-273. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Soto, O.D. (2012). *La ciudad nómada. Poder y apropiación del espacio en el marco de los procesos de crecimiento urbano en la ciudad de Puebla*. Tesis doctoral. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Toribio, R. (27 de octubre de 2019). Transforman museo del barroco en ring de la lucha libre. *Milenio*. Recuperado de <https://www.milenio.com/cultura/transforman-museo-barroco-ring-lucha-libre>
- Torres, D. (2011). Taxi, objeto antropológico. *Antropología*, no. 93, pp. 23-28. Recuperado de [https://mediateca.inah.gob.mx/islandora\\_74/islandora/object/issue:972](https://mediateca.inah.gob.mx/islandora_74/islandora/object/issue:972)
- Torres, D. (2012). *Cartografía imaginaria de la ciudad de México. El taxista de sitio*

- como topógrafo. Tesis para optar por el grado de maestra en Antropología Social. México: ENAH.
- Trujillo, A. (18 de febrero de 2014). EasyTaxi llega a cinco nuevas ciudades de México. *Xataka*. Recuperado de <https://www.xataka.com.mx/entrevistas/easytaxi-llega-a-cinco-nuevas-ciudades>
- Tuda, R. (S/f). *Moreno Valle: La arquitectura del poder y el poder de la arquitectura en el Museo Internacional del Barroco*. México: Universidad Iberoamericana. Recuperado de [https://www.academia.edu/34784948/Moreno\\_Valle\\_La\\_arquitectura\\_del\\_poder\\_y\\_el\\_poder\\_de\\_la\\_Arquitectura\\_en\\_el\\_Museo\\_Internacional\\_del\\_Barroco](https://www.academia.edu/34784948/Moreno_Valle_La_arquitectura_del_poder_y_el_poder_de_la_Arquitectura_en_el_Museo_Internacional_del_Barroco)
- Urry, J. (2007). *Mobilities*. Cambridge: Polity Press.
- Vázquez, Y. (2007). México y Puebla; del centro comercial a la ciudad. La construcción de nuevos territorios urbanos. *Trace*, no. 51, pp. 56-70.
- Vega, D.F. (2 de octubre de 2017). Puebla Ciudad de Ángeles es Mexico Best Kept Secrets. *Food and Travel México*. Recuperado de <https://foodandtravel.mx/puebla-ciudad-de-angeles-es-mexico-best-kept-secrets/>
- Velázquez, E. (3 de julio de 2017). Puebla santuario del narco; han caído 18 capos del crimen organizado. *Periódico Central*. Recuperado de <https://www.periodicocentral.mx/2017/pagina-negra/narcotrafico/item/10917-puebla-santuario-del-narco-han-caido-18-cabecillas-de-capos-del-narco>
- Vera, P., Roldán, D.P. y Pascual, C.M. (2016) La construcción escenográfica de la ciudad. Espacio público, turismo e itinerarios en Rosario (Argentina). *Chasqui*, no. 130, pp. 199-219.
- Vergara, A. (2003). *Identidades, imaginarios y símbolos del espacio urbano. Quebec, La Capitale*. México: INAH, Association Internationale des Études Québécoises.
- Vergara, A. (2015). *Etnografía de los lugares. Una guía antropológica para estudiar su concreta complejidad*. México: Navarra.

- Vergara, L.A. (2015). Globalización neoliberal y los cambios de una ciudad pequeña: el caso de Angol, Chile. *Estudios Sociales*, no. 46, pp. 11-32.
- Viñas, J. (9 de noviembre de 2017). UBER lanza oficialmente tarjetas de prepago en Puebla; necesitas identificación para comprarlas. *Periódico Central*. Recuperado de <https://www.periodicocentral.mx/2017/municipio/item/20895-oficial-uber-lanza-tarjetas-prepago-en-puebla-necesitas-identificacion-para-comprarla>
- Virilio, P. (1996). *El arte del motor. Aceleración y realidad virtual*. Buenos Aires: Manantial.
- Virilio, P. (1997). *El Cibermundo, la política de lo peor*. Madrid: Cátedra.
- Virilio, P. (2007). *Speed and Politics*. Los Ángeles: Semiotext(e).
- Walmsley, D.J. (1994). *Urban Living: The Individual in the City*. Essex: Longman Scientific & Technical.
- Walther, G. (14 de noviembre de 2014). Puebla, Mexico's Great Baroque Secret (Part One). *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/garywalther/2018/11/14/puebla-mexicos-great-baroque-secret-part-one/#2b901045295c>
- Walther, G. (14 de noviembre de 2018a). Puebla, Mexico's Great Baroque Secret (Part Two). *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/garywalther/2018/11/14/puebla-mexicos-great-baroque-secret-part-two/#7f5ee04067a7>
- Walther, G. (14 de noviembre de 2018b). Luxury Mexican Hotels: The Cartesiano, Authentic Puebla With Just Enough Edge. *Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/garywalther/2018/11/14/luxury-mexican-hotels-the-cartesiano-authentic-puebla-with-just-enough-edge/#4923b1301749>
- West, B. (20 de marzo de 2018). The Up-And-Coming Mexican Town You Should Know About. *Indagare*. Recuperado de <https://www.indagare.com/destinations/north-america/mexico/other-recommended-mexico/articles/coming-mexican-town-know>
- Wright, P., Moreira, M.V. y Soich, D. (2007). *Antropología vial: símbolos, metáforas*

*y prácticas en el “juego de la calle” de conductores y peatones en Buenos Aires.* Seminario del Centro de Investigaciones Etnográficas, Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de <http://www.educacionvial.gob.ar/Media/EducacionVial/descargas/8%20Antropologia%20vial%20Pablo%20wright-2.pdf>

Zukin, S. (1998). Urban Lifestyles: Diversity and Standardisation in Spaces of Consumption. *Urban Studies*, vol. 35, nos. 5-6, pp. 825-839.