



Revista
electrónica
de la Secretaría
de Investigación

FHyCS-UNaM

N° 20 JULIO 2023



► www.larivada.com.ar



La Rivada. Investigaciones en Ciencias Sociales.
Revista electrónica de la Secretaría de Investigación. FHycS-UNaM
La Rivada es la revista de la Secretaría de Investigación de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones. Es una publicación semestral en soporte digital y con referato, cuyo objeto es dar a conocer artículos de investigación originales en el campo de las ciencias sociales y humanas, tanto de investigadores de la institución como del ámbito nacional e internacional. Desde la publicación del primer número en diciembre de 2013, la revista se propone un crecimiento continuado mediante los aportes de la comunidad académica y el trabajo de su Comité Editorial.
Editor Responsable: Secretaría de Investigación. FHycS-UNaM.
Tucumán 1605. Piso 1.
Posadas, Misiones.
Tel: 054 0376-4430140
ISSN 2347-1085
Contacto: larivada@gmail.com

Artista Invitado

José Guaimas
<https://jositux.com>

Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Misiones.

Decano: Esp. Cristian Garrido
Vice Decana: Dra. Zulma Cabrera
Secretaría de Investigación: Dra. Beatriz Rivero
Secretaría Adjunta de Investigación: Mgter. Natalia Otero Correa

Director: Dr. Roberto Carlos Abinzano
(Profesor Emérito/Universidad Nacional de Misiones, Argentina)

Consejo Asesor

- Dra. Ana María Camblong (Profesora Emérita/ Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- Dr. Denis Baranger (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- Dra. Susana Bandieri (Universidad Nacional del Comahue/Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, Argentina)

Equipo Coordinador

- Romina Inés Tor (Universidad Nacional de Misiones, Argentina/CONICET)
- Lisandro Ramón Rodríguez (Universidad Nacional de Misiones, Argentina./CONICET)
- Christian N. Giménez (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)

Comité Editor

- Débora Betrisey Nadali (Universidad Complutense de Madrid, España)
- Zenón Luis Martínez (Universidad de Huelva, España)
- Marcela Rojas Méndez (UNIFA, Punta del Este, Uruguay)
- Guillermo Alfredo Johnson (Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil)
- María Laura Pegoraro (Universidad Nacional del Nordeste, Argentina)
- Ignacio Mazzola (Universidad de Buenos Aires-Universidad Nacional de La Plata)
- Mariana Godoy (Universidad Nacional de Salta, Argentina)
- Carolina Díez (Universidad Nacional Arturo Jauretche, Argentina)
- Pablo Molina Ahumada (Universidad Nacional de Córdoba, Argentina)
- Pablo Nemiña (Universidad Nacional de San Martín, Argentina)
- Daniel Gastaldello (Universidad Nacional del Litoral, Argentina)
- Jones Dari Goettert (Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil)
- Jorge Aníbal Sena (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- María Angélica Mateus Mora (Universidad de Tours, Francia)
- Patricia Digilio (Universidad de Buenos Aires, Argentina)
- Mabel Ruiz Barbot (Universidad de la República, Uruguay)
- Ignacio Telesca (Universidad Nacional de Formosa, Argentina)
- Froilán Fernández (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- Bruno Nicolás Carpinetti (Universidad Nacional Arturo Jauretche, Argentina)
- María Eugenia de Zan (Universidad Nacional de Entre Ríos, Argentina)
- Juliana Peixoto Batista (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Argentina)
- Natalia Aldana (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)

Consejo de Redacción

- Julia Renaut (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- Julio César Carrizo (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- Lucía Genzone (Universidad Nacional de Misiones, Argentina/CONICET)
- Marcos Emilio Simón (Universidad Nacional de Misiones/Universidad Nacional del Nordeste)
- Emiliano Hernán Vitale (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)
- Nicolás Adrián Pintos (Universidad Nacional de Misiones, Argentina)

Corrector

- Juan Ignacio Pérez Campos

Diseño Gráfico

- Silvana Diedrich

Diseño Web

- Pedro Insfran

Web Master

- Santiago Peralta



ARTÍCULOS

Turismo y transformación digital: el caso de la provincia de Misiones-Argentina
Por Valeria Elizabeth Do Santos y Fabiana Andrea Gutaszkas

“Repartís, te toca donde te toca”.
Experiencias de resistencia frente al control y sanción en el trabajo de reparto en plataformas en Córdoba, Argentina
Por Gastón Enrietti Jordán y Rodrigo Escribano

Modelos de control social y resistencias en tiempos del COVID-19. El caso de la comunidad Ngigua de San Marcos Tlacoyalco
Por María Sol Tiverovsky Scheines

La emergencia del teatro comunitario en Misiones: la “Murga de la Estación” de Posadas
Por Juan Pablo Vitale

“Repartís, te toca donde te toca”. Experiencias de resistencia frente al control y sanción en el trabajo de reparto en plataformas en Córdoba, Argentina¹

*“You deliver, no matter where you are assigned to”.
Experiences of resistance to control and sanction in
platform delivery work in Córdoba, Argentina*

Gastón Enrietti Jordán* Rodrigo Escribano**

Ingresado: 19/04/23 // Evaluado: 29/05/23 // Aprobado: 26/06/23

Resumen

Este artículo da cuenta de las experiencias de trabajo de los repartidores de PedidosYa y Rappi en la ciudad de Córdoba. Particularmente, buscamos aproximarnos a los modos en que las plataformas realizan la supervisión de tareas y aplican sanciones a los trabajadores así como también las estrategias desarrolladas por ellos para sostener su trabajo. Además, reflexionamos acerca de la necesidad de reformular los esquemas con los que solemos pensar el control y el disciplinamiento en el trabajo.

¹ Los autores agradecemos a Vladimir, Lucas, Leandro y Diego; trabajadores entrevistados en el marco de esta investigación. Por otro lado, agradecemos a cada uno de los integrantes del Programa de Estudios Latinoamericanos en Antropología del Trabajo radicado en el CIECS (UNC-CONICET), por haber enriquecido las discusiones sobre nuevas y viejas formas de vulnerabilidad laboral. Especialmente destacamos a Gabriela Cervato por haber sido parte de la realización de entrevistas que conforman el material de este artículo y a Lorena Capogrossi por los comentarios sobre el borrador de este trabajo. Por último, damos las gracias al Consejo Universitario Nacional (CIN) por financiar esta investigación mediante una beca de Estímulo a las Vocaciones Científicas.

En este artículo recuperamos y ampliamos los resultados expuestos en la ponencia “Repartís, te toca donde te toca”: sanciones y resistencias entre repartidores/as de plataformas digitales en la ciudad de Córdoba en 2022” en el XI Encuentro Interdisciplinario de Ciencias Sociales y Humanas. El desafío de las desigualdades: crítica e intervención (2022). Instituto de Humanidades, Universidad Nacional de Córdoba.



um
Universidad Nacional de Misiones

En este sentido, se efectuaron entrevistas semiestructuradas a repartidores de la ciudad de Córdoba a la vez que utilizamos herramientas de la etnografía multisituada. Concluimos que el sistema de métricas se perfila como el criterio mediante el que se penaliza a los repetidores sobrecargando la jornada de trabajo o impidiendo su desarrollo a través de suspensiones a la vez que estos despliegan estrategias individuales y colectivas para alivianar la jornada de trabajo.

Palabras claves: plataformas - control - sanción - resistencias

Abstract:

This article reports on the work experiences of PedidosYa and Rappi delivery workers in the Córdoba city. In particular, we seek to approach the ways in which the platforms carry out the supervision of tasks and apply sanctions to workers as well as the strategies developed by them to sustain their work. In addition, we reflect on the need to reformulate the schemes with which we usually think about control and disciplining at work. In this sense, we conducted semi-structured interviews with deliverymen in Córdoba city and used multisite ethnographic tools. We conclude that the system of metrics emerges as the criterion through which repeaters are penalized by overloading the workday or preventing its development through suspensions while they deploy individual and collective strategies to alleviate the workday.

Keywords: platforms - control - sanction - resistances



Gastón Enrietti Jordán

Estudiante de Licenciatura en Antropología, Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad Nacional de Córdoba (FFyH, UNC).
Becario del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN).
E-mail: gaston.enrietti@mi.unc.edu.ar

Rodrigo Escribano

Estudiante de Licenciatura en Antropología, Facultad de Filosofía y Humanidades, Universidad Nacional de Córdoba (FFyH, UNC).
Becario del Consejo Interuniversitario Nacional (CIN).
E-mail: rodrigo.escribano@mi.unc.edu.ar

Cómo citar este artículo:

Enrietti Jordán, Gastón y Escribano, Rodrigo (2023) "Repartis, te toca donde te toca". Experiencias de resistencia frente al control y sanción en el trabajo de reparto en plataformas en Córdoba, Argentina". Revista La Rivada 11 (20), pp 23-44 <http://www.larivada.com.ar/index.php/numero-20/articulos/376-repartis-te-toca-donde-te-toca>

Introducción

El fenómeno del trabajo de plataformas nace a partir de las nuevas estrategias de acumulación de capital desde la crisis de 2008-2009, específicamente con el surgimiento de empresas de movilidad y delivery (Palermo et al., 2020; Srnicek, 2018). En Argentina, si bien existían algunas plataformas nacionales como Mercado Libre, Zolvers, Workana, Iguanafix y Nubelo (Madariaga et al., 2019), aún no hacían pie compañías de delivery que ya operaban en Latinoamérica. El año de ingresos clave comienza en 2016 con Uber en Buenos Aires y, después de algunos reveses judiciales, se extiende a ciudades del interior (Del Nido, 2018). Desde 2018, también ingresa al país la plataforma Cabify, primera empresa española en convertirse en "unicornio", es decir, en recibir una valoración bursátil por más de 1000 millones de dólares (Míguez y Menéndez, 2023). Según Madariaga et al. (2019), se calcula que, en 2018, había unos 160.000 trabajadores de plataformas en general (usuarios-proveedores de servicios).

En relación a las plataformas de reparto como PedidosYa² y Rappi³, fue en 2011 y 2017 respectivamente que empezaron a operar en el país (López Mourelo, 2020). Pero fue recién hacia 2018 cuando Rappi desembarcó en la ciudad de Córdoba⁴, lo que significó un preludio para la expansión de las plataformas de reparto que además incrementarían su número de usuarios a partir del contexto de ASPO⁵ y DISPO⁶ establecidos a causa de la pandemia por COVID-19 en 2020. A su vez, esto también impactó en la dependencia de muchos locales gastronómicos que se vieron obligados a sumarse a las plataformas y a pagar elevadas comisiones (Haidar et al., 2021).

En este artículo buscamos aproximarnos a la cotidianeidad de trabajadores de reparto de plataformas en Córdoba, Argentina. Particularmente, nos detendremos en los modos en que las plataformas llevan a cabo actualmente la supervisión de las tareas y en el que las regulan aplicando sanciones a los trabajadores, como así también nos referiremos a las estrategias y prácticas desarrolladas por ellos para sostener su trabajo. En este marco, nos interesa recuperar las solidaridades que se tejen en torno al ser repartidor. A través de los relatos buscamos caracterizar las redes de contención que se construyen día a día en torno a su seguridad, funcionamiento, alertas de las aplicaciones y controles vehiculares, entre otras dimensiones. Consideramos que allí se generan resistencias colectivas (Scott, 2002) por medio de los mensajes, grupos virtuales y el boca en boca.

Otra de las inquietudes que surgió a partir de nuestra aproximación al trabajo de los repartidores de delivery reside en reflexionar en torno al trabajo de campo. Siguiendo la tradición antropológica, el *estar allí* es una condición esencial. Pero, ¿cómo abordar el trabajo de campo si el trabajo de los repartidores es realizado en sus bicicletas o motos lo que implica continuamente nuevas localizaciones? A partir

2 PedidosYa es una empresa uruguaya que comenzó sus operaciones en 2009, y en 2014 fue comprada por Delivery Hero.

3 Rappi nació en Bogotá, Colombia en 2015.

4 Diario La Voz del Interior, julio de 2018: <https://www.lavoz.com.ar/tecnologia/rappi-la-app-para-que-te-hagan-los-mandados-puso-un-pie-en-cordoba/>

5 Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio.

6 Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio.

de esta pregunta, nos proponemos reflexionar acerca de las dimensiones prácticas y éticas de ese *estar allí*. Con el impedimento de acompañar la jornada de trabajo de los repartidores, cobran relevancia los sitios donde interactúan, como espacios donde se comparten conocimientos, apoyo, dudas y enojos como también así lo que sucede en sus propios dispositivos móviles.

Por último, nos interesa resaltar las virtudes que los repartidores identifican en relación a su trabajo, no sólo las vinculadas a los ingresos que pueden generar sino también las que atañen al manejo de los tiempos de trabajo. Creemos necesario enmarcar las expectativas y los sentidos que cobra su trabajo en un contexto general de deterioro salarial y en relación a otras oportunidades laborales que se les presentan. Nuestro acercamiento a las trayectorias de los repartidores nos permite reflexionar sobre las ventajas mencionadas por ellos mismos, como hacer ejercicio, el relativo manejo de los propios tiempos, el pago semanal y la ausencia de un espacio de trabajo definido y localizado. Pensar estas dimensiones considerando sus trayectorias laborales y expectativas se vuelve una clave central para indagar acerca de los motivos por los que, a pesar de sus críticas, eligen el trabajo de plataformas por sobre otras opciones.

A partir de estas primeras aproximaciones, pretendemos conocer el día a día de estos trabajadores en la ciudad de Córdoba, al mismo tiempo que tomamos aportes de investigaciones recientes sobre plataformas. Esta lectura contextual nos provee un marco más amplio respecto a este fenómeno que tensiona las formas de enmarcar tradicionalmente los estudios del trabajo. A partir de estas reflexiones, buscamos aportar a los estudios de estas nuevas formas de trabajo y al debate acerca de los modos de resistir que experimentan los repartidores, como así también contribuir a las problematizaciones metodológicas que permitan pensar nuevas formas de abordar investigaciones en contextos de plataformas.

En la organización de este artículo, en primer lugar, nos referimos a la construcción metodológica de este trabajo reflexionando acerca de algunos desafíos que presenta el abordaje etnográfico en el trabajo de plataformas. Luego, proponemos al lector una definición y caracterización de las plataformas, en particular las de delivery y su funcionamiento. A la vez, abordamos el proceso de ingreso al trabajo que nuestros entrevistados refirieron en sus experiencias. Luego, en los siguientes apartados damos cuenta de las modificaciones y actualizaciones de las plataformas en relación al modo de supervisión de la jornada laboral y la aplicación de sanciones. Por otro lado, abordamos aquellas resistencias cotidianas que se despliegan en torno al aprovechamiento del tiempo y la construcción de solidaridades entre repartidores. Para finalizar, apostamos a recuperar algunas reflexiones en torno al trabajo en aplicaciones de delivery en la ciudad de Córdoba.

Metodología

Recuperando estudios clásicos de la tradición antropológica, Peirano reflexiona que "(...) un buen texto etnográfico siempre fue un experimento" (Peirano, 1997: 231). Cuando comenzamos a indagar acerca de los trabajadores de reparto en plataformas en la ciudad de Córdoba, notamos que algunas de las premisas centrales de la tradición antropológica en relación al *estar allí* se volvían difíciles de llevar a cabo por la propia dinámica de la jornada laboral de estos trabajadores. Inicialmente nos acercamos a la temática mediante notas en medios de comunicación, entrevistas, fo-



tos que circulan de los trabajadores y sus rutinas como repartidores. A partir de allí, y lo que visualizamos como usuarios consumidores de las aplicaciones, pudimos tener un primer acercamiento sobre el trabajo de plataforma.

Este trabajo se basa en una investigación cualitativa en la que se complementan entrevistas en profundidad y la etnografía multisituada, tal como la entiende Marcus (2018). En el marco del Programa de Estudios Latinoamericanos en Antropología del Trabajo⁷, comenzamos a preguntarnos por las diversas formas en las que la vulnerabilidad laboral se vive en el capitalismo contemporáneo como así también por distintas formas de resistencia de los trabajadores. En este sentido, desarrollamos colectivamente un modelo de entrevista para diferentes sectores en el que indagamos trayectorias, condiciones laborales, las jornadas en el trabajo, el disciplinamiento y las estrategias de los trabajadores para sobrellevar su cotidiano laboral. Al ingresar al campo, descubrimos que las preguntas formuladas de acuerdo a las dimensiones que se espera que regulen un trabajo asalariado o con contratos presentaban dificultades para ser respondidas en el caso de los repartidores. Este cuestionario partía de algunos presupuestos de la doxa académica en el que no consideramos aquellas zonas grises que se configuran a partir de las tendencias hacia la plataformización de muchos trabajos. Las condiciones de contratación, el vínculo con empleadores y supervisores y los vínculos entre pares en el trabajo son algunas de las dimensiones que tensionaron nuestro marco de análisis inicial. En su diseño flexible, las entrevistas otorgan la posibilidad de una revisión crítica continua a los fines de profundizar los objetivos planteados. De este modo, la entrevista antropológica resulta fértil no sólo como herramienta metodológica sino también como instancia de construcción de una relación social en donde se pueden encontrar distintas reflexividades (Guber, 2001).

En el caso de los repartidores, en principio, entrevistamos a aquellos con quienes previamente teníamos algún contacto y luego a compañeros de trabajo de estos. Esto supuso una ventaja ya que pudo preverse un tiempo y espacio definido para realizar las entrevistas. La movilidad continua de los repartidores y el poco tiempo disponible entre pedido y pedido es un obstáculo para encontrar un momento libre en sus jornadas para entrevistarlos. Resultaron varones de entre 20 y 35 años que provienen de diferentes trayectorias laborales, lo cual enriquece el acervo de preguntas que podríamos formular y demuestra la heterogeneidad de características que presentan los repartidores. Respecto a la posibilidad de acompañarlos en un día habitual de trabajo siguiendo sus recorridos, encontramos los mismos inconvenientes referidos anteriormente. La complejidad que supondría circular con ellos en bicicleta o moto (vehículos que establecen las plataformas), nos lleva a reflexionar acerca de qué forma podemos *estar allí*. Es por esto que los momentos de interacción los establecimos por fuera de sus horarios de trabajo y a conveniencia de sus elecciones por descanso o lugares de cercanía.

Asimismo, pensamos el trabajo de campo a través de la etnografía multisituada, en tanto trasciende la necesidad de circunscribir el trabajo etnográfico en una unidad de análisis territorialmente delimitada (Marcus, 2018); entendiéndolo también no de forma acotada o predefinida, sino también considerando que éste se conformará a lo largo del proceso de conocimiento (Guber, 2001). Sin poder acceder a las tareas cotidianas que hacen a la jornada de trabajo, entendimos que el abordaje mul-

⁷ Programa radicado en el Centro de Investigaciones y Estudios sobre Cultura y Sociedad (CONICET y UNC).

tisituado nos permitía aproximarnos al trabajo de los repartidores en la ciudad de Córdoba. Esto nos lleva a continuar reflexionando sobre las prácticas de campo de nuestra disciplina para poder avanzar no sólo en relación al estudio del trabajo de plataformas en particular, sino también en relación a desafíos que pueden intensificarse a partir de cotidianidades laborales cada día más mediadas por tecnologías. Por lo tanto, también indagamos en la web de cada aplicación intentando conocer sus discursos, presentaciones y requerimientos. El acceso a la plataforma mediado por los entrevistados nos permitió restituir algunas de las dinámicas del funcionamiento de las aplicaciones. Por último, la utilización de notas periodísticas que abordan el impacto de la entrada de estas aplicaciones en cada localidad nos facilitó el acceso a datos brindados por las propias empresas en relación a los trabajadores y el estado de conectividad en ellas.

¿De qué se trata el trabajo en plataformas?

Zukerfeld (2020) mapea tres tendencias que caracterizan la relación entre trabajo y tecnologías digitales en el marco de la presente etapa del capitalismo, al cual nombra como "informacional". A la primera la define como de la informacionalización, es decir, la emergencia del trabajo informacional y la constitución de un sector de información. Por otro lado, destaca la automatización informacional, a la cual entiende como la sustitución del trabajo humano mediante *software* e inteligencia artificial. Por último, este autor destaca la creciente plataformización, tendencia que involucra a los trabajadores detrás de las plataformas, los propietarios autoempleados, los trabajadores de changas y los prosumidores que laboran a través de las plataformas (Zukerfeld, 2020: 4).

La crisis detrás de la caída de Lehman Brothers⁸ en 2008 "fue el escenario propicio para un reverdecer de la economía digital" (Palermo et al., 2020: 6), es decir, de aquellos negocios que dependen cada vez más de la tecnología de información, datos e Internet para sus modelos de negocios (Srnicek, 2018). En este sentido, la utilización de datos generados en plataformas se ha vuelto un insumo imprescindible para el perfeccionamiento de experiencias de consumo que se ajusten cada vez más a lo que los consumidores desean. En este marco, en la economía de plataforma se gestan formas inéditas de autoexplotación por consenso que están inmersas en muy diversos espacios de producción y extracción de valor que se entrelazan globalmente (García Canclini, 2018). Varias actividades de la vida cotidiana se ven modificadas por la presencia de aplicaciones: el transporte (Uber y Cabify), el trabajo doméstico y de cuidados (Zolvers y Aliada), la reparación de viviendas (IguanaFix), para nombrar algunas (Haidar et al., 2020).

En este marco, definiremos a las plataformas en general como "infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen" (Srnicek, 2018: 45). Al respecto, Srnicek sostiene que éstas se caracterizan por intermediar entre diferentes usuarios: clientes, proveedores, anunciantes y productores. Para lograr utilizarlas,

8 En el marco de la crisis financiera global, el 15 de septiembre de 2008 quiebra la compañía de servicios financieros Lehman Brothers. Particularmente, la crisis financiera del 2007/2008 provocó el desplome de los precios de inmuebles, repercutiendo en el resto de la economía y obligando al gobierno de Estados Unidos a aumentar su déficit fiscal para rescates millonarios a bancos. Como resultado, esto provocó un shock de desempleo y un aumento del ahorro en paraísos fiscales, especialmente de empresas del sector tecnológico (Srnicek, 2018).

los usuarios deben registrarse con sus datos personales, los cuales la plataforma reúne de forma privilegiada por ser el terreno donde se desarrollan las actividades, transacciones y relaciones. Dependiendo el caso, si se prestan servicios o se usan para consumir, el logueo y los requerimientos son distintos. Por ejemplo, quienes son vendedores necesitan habilitaciones de sus locales mientras que los deliverys tienen su propia plataforma para facturación y pedidos⁹. Mientras más grupos hagan uso de la estructura digital para interactuar, más valioso se vuelve. A esto Srnicek (2018) lo llama "efectos de red", y es una de las aristas que hace crecer a la plataforma.

Los programas son gestionados por algoritmos que recolectan, recopilan y seleccionan datos de usuarios de cualquier tipo. Möhlmann y Zalmanson denominan a esta dinámica "gestión algorítmica" y la definen como "prácticas de supervisión, gobernanza y control llevadas a cabo por algoritmos de software en muchos trabajadores remotos" (2017: 4). Este modo de gestión se basa en un flujo constante de información. Julieta Haidar argumenta que "gracias a esa información las empresas pueden desarrollar algoritmos para tomar decisiones de gestión personalizadas y ajustadas a cada trabajador individual, customizadas" (Haidar et al., 2020: 18). De esta manera, los dispositivos digitales inundan el proceso de trabajo a partir de respuestas mecánicas pero que se ajustan a procedimientos programados por humanos con la intención de que se establezca una relación continua entre trabajador y plataforma.

En particular, las plataformas que aquí abordamos son Rappi y PedidosYa, dado que en Córdoba cuentan con el mayor número de trabajadores, llegando a 70 mil en 2022¹⁰. El alejamiento de Glovo¹¹ y Uber Eats, por un lado, y el nulo contacto para entrevistas con trabajadores de Rapiboy justifican el recorte propuesto en este trabajo. Para caracterizar estas aplicaciones de reparto (en adelante apps), retomaremos también a Srnicek (2018) en tanto las define como *plataformas austeras*, ya que no cuentan con más activos que la plataforma de software y análisis de datos. También operan de un modo hiperterciarizado ahorrando prestaciones laborales y estableciendo como contratistas independientes a los repartidores. Esto significa que estos trabajadores no reciben ingresos mínimos por jornada, semana o mes de trabajo ni tienen prestaciones de aportes jubilatorios y cobertura de salud. Tomarse días o semanas de descanso queda a completa disposición del trabajador y conlleva descender en los niveles obtenidos al interior de la app, asunto que retomaremos más adelante.

Para su ingreso se solicita únicamente declarar transporte (bicicleta o moto), contar con Documento Nacional de Identidad (DNI) o pasaporte y ser mayor de 18 años. También se requiere un celular con software Android o IOS que soporte la app "Soy Rappi" o "Riders PeYa", y datos móviles para poder navegar y trabajar, así como también en algunas apps se exige tener monotributo¹². Actualmente, las aplicaciones cuentan con términos y condiciones virtuales específicas que ofician de contrato para su utilización y establecen cómo desempeñar los repartos que se realicen a través de

9 En Rappi se llama "SOY RAPPI". Cuenta con distintos apartados específicos en cuanto a la tarea diaria de cada repartidor y sus logros del día y la semana.

10 <https://www.lavoz.com.ar/negocios/rappi-busca-repartidores-en-cordoba-que-ofrece-y-cuanto-dice-que-se-puede-ganar>

11 Es comprada por Delivery Hero, dueña de PedidosYa, en 2020. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/glovo-la-firma-alemana-duena-pedidosya-compro-nid2452022/>

12 Régimen impositivo simplificado para autónomos: <https://monotributo.afip.gob.ar/Public/Ayuda/Index.aspx>

su intermediación. Lucas, quien pasó por todas las apps de reparto que estuvieron activas, nos comenta respecto a las modalidades de ingreso:

Rappi con que te suscribas y subas los documentos a la aplicación te hacen la revisión y ya está. Lo que es Glovo y PedidosYa tienen el mismo procedimiento. Ibas a la página de ellos, te postulabas y vía mail ellos te respondían si quedabas o no. Si pasabas, ya ellos pedían datos y vemos los datos personales, la dirección, cuenta bancaria, el monotributo y toda esa cosa. Te mandan un contrato para que firmes y recién ahí después de que ellos hacían la revisión de todos los documentos y todo lo demás te habilitaban la cuenta para que trabajes. Uber, mismo sistema que Rappi. Actualmente sigue siendo igual para los que andan en auto como los deliverys¹³.

En cuanto al contrato en sí, Lucas hace dos aclaraciones de esta modalidad de trabajo. Por un lado, la forma en que la actualización de la aplicación establece una modificación de cláusulas unilateral del contrato firmado y que es aceptada cuando se ingresa a ella. Al respecto, Lucas nos cuenta que no hay aviso previo:

Tiene sus cláusulas, la verdad que no, no me puse a leerlas todas porque honestamente uno lo lee muy por encima y yo veo que lo que es el contrato que ellos te ponen está como muy manoseado, porque salen cláusulas nuevas por ahí que no conocías, como las que han puesto últimamente. Y no estás ni enterado vos y capaz te fijás en el contrato que vos firmaste y dice otra cosa y ellos te muestran otro más actualizado¹⁴.

Por otro lado, recientemente se ha sumado lo que llaman "contrato publicitario", el cual establece una remuneración fija por las horas en las cuales los repartidores utilizan la indumentaria y mochila de la empresa. En caso de no tenerlas, se pueden obtener en las tiendas oficiales de cada una de las empresas o puntos de retiros que figuran en la app de cada una. La indumentaria de la compañía no es facilitada por ésta, sino que son los propios trabajadores quienes la compran, en general accediendo a cuotas que se descuentan de los ingresos que se perciben por el trabajo.

En el contexto de falta de oportunidades laborales estables, mejor remuneradas o de contratación formal, muchas personas se volcaron a la promesa de "te conectás y empezás a trabajar". Para unirte a Rappi, desde la página web se promociona un proceso simple en el que comenzar a operar es tan fácil como descargar la app de repartidores y empezar a "manejar tus tiempos" y "generar ingresos en tus tiempos libres". Sobre su ingreso, los entrevistados señalan motivaciones distintas.

Leandro tiene 30 años y trabaja con aplicaciones de reparto desde 2019, habiendo trabajado con Glovo, Rappi y PedidosYa. Al momento de la entrevista cuenta con otra fuente de ingresos a partir de un emprendimiento familiar de mudanzas y emplea las apps para complementar su salario. Su acercamiento se debió a la falta de oportunidades en otros rubros:

Buscando laburo no conseguía nada, estaba en los calls centers que te hacen estar tres meses o seis meses como mucho y no te renuevan el contrato o lo que sea y en ese momento

13 Entrevista a Lucas, repartidor de PedidosYa, Córdoba, junio de 2022. Entrevista realizada por Rodrigo Escribano y Gastón Enrietti Jordán

14 Entrevista a Lucas *op. cit.*

vivía con mi pareja, mi ex, y había que buscar laburo de lo que sea y me anoté en Glovo y arranqué a laburar ahí, en ese entonces te hacían una entrevista, toda como una entrevista de laburo, fui referido por mi ex cuñado que él laburaba ahí y me hizo entrar, y después Glovo fue comprado por PedidosYa, así que la mayoría pasamos a PedidosYa y otra tanda se fue a Rappi¹⁵.

Diego tiene 31 años y llega a Rappi a mediados de octubre de 2021 para complementar sus ingresos del trabajo en un call center de la ciudad. Trabaja en bicicleta y sobre la exigencia física en el trabajo nos comenta que se vio en la necesidad de realizar dos "parates" para descansar. Es estudiante de tercer año de la Licenciatura en Psicología de la UNC, la cual abandonó por motivos laborales y con vistas de retomarla este año.

Vladimir tiene 26 años, es técnico mecánico y estudiante de Ingeniería. Antes trabajó en el sector industrial y también en atención al público. Destaca que el trabajo de plataformas le permite gestionar mejor sus horarios en función de sus estudios universitarios. Comenzó a trabajar en 2021 a través del sistema de referidos, es decir, cuando un repartidor suma a trabajar a alguien más a la plataforma y por esa acción recibe un beneficio económico. También nos comenta la rapidez a través de este procedimiento para poder ingresar a trabajar:

Una chica de mi edificio me dijo si quería ser repartidor y me pasó el código directamente. Es un código como el que recomiendas a alguien para que se meta a una aplicación justamente. Entré ahí y me agendaron enseguida. Enseguida me dieron todos los papeles que tenía que hacer, como el monotributo. Cómo inscribirme en el "Gestorando", que también es una página de ellos. Y creo que en dos o tres días ya estaba andando arriba de la bici¹⁶.

Por último, tuvimos contacto con Lucas, cocinero de 27 años. Inicialmente trabajó en el sector gastronómico, pero a raíz de la cuarentena decretada en el año 2020 se volcó a trabajar en todas las aplicaciones disponibles en el momento, a las cuales ingresó por sugerencia de un amigo: "Ingresé por un amigo que me comentó, cuando arrancó esto de la pandemia y que cerró todo. Yo trabajaba en un bar que tuvo que cerrar y yo tenía que subsistir así que un amigo me dijo 'che yo estoy trabajando con Rappi' y bueno arranqué con Rappi en ese momento"¹⁷.

En relación a lo que pudimos conocer a través de las entrevistas, fue desafiante en principio entender lo que los repartidores describieron como prácticas habituales dentro de la plataforma, ya que cada una de ellas tiene un sistema diferente a la otra, aunque con pautas básicas de trabajo similares. De allí, que resultaría de interés distinguir algunas particularidades en las pautas de trabajo de cada app. En este sentido, nos fue necesario interiorizarnos en estos términos y esquemas laborales para comprender aquellos desvíos y atajos que los sujetos entrevistados ejercen en su cotidianeidad, sorteando las sanciones o intercalando el trabajo en ambas aplicaciones para que les resulte más conveniente.

15 Entrevista a Leandro, repartidor de PedidosYa, Córdoba, septiembre de 2022. Entrevista realizada por Gabriela Cervato.

16 Entrevista a Vladimir, repartidor de PedidosYa, Córdoba, mayo de 2022. Entrevista realizada por Rodrigo Escribano y Gastón Enrietti Jordán.

17 Entrevista a Lucas *op. cit.*

Recuperando las trayectorias laborales de estos trabajadores, nos preguntamos los motivos por los que en el presente tiene sentido para ellos sostener el trabajo con esta modalidad, en algunos casos desarrollándolo en simultáneo con otros empleos o estudios universitarios. Destacan aspectos positivos en esta modalidad laboral, principalmente la posibilidad de hacer ejercicio físico, disponer de alguna flexibilidad en el manejo de sus horarios, tener el ingreso en el día y no responder a una persona física que los controle en su jornada de trabajo. También la percepción de los ingresos, más allá de destacar que no son justos, les resulta mejor en relación a sus trabajos anteriores. En las entrevistas que realizamos a los repartidores, les resultaba difícil estimar ganancias diarias ya que dependen de la demanda de pedidos y su medio de trabajo, pudiendo cumplir con más entregas por hora en moto que en bicicleta. Así, nos valimos de comentarios en grupos de repartidores en redes sociales y las entrevistas para estimar ingresos diarios por jornada de cuatro horas en torno a los 3600 pesos argentinos para el caso de quienes circulan en bici y en 7000 pesos argentinos para quienes reparten conduciendo una motocicleta.

Como se observa entre los entrevistados y apoyándonos en el informe de López Mourelo (2020), el trabajo de plataformas para la mayoría de estas personas representa su principal fuente de ingresos. Aunque no contamos con datos cuantitativos actualizados para Córdoba en particular, López Mourelo (2020) señala que las remuneraciones promedio en el trabajo de plataformas superan el Salario Mínimo Vital y Móvil del país. Uno de los mayores atractivos que estos trabajadores encuentran en Rappi y PedidosYa es el pago que ofrecen. No obstante, su correlato es el elevado número de horas de trabajo por día. En cuanto al horario promedio por jornada, la autora recabó que el 45,8 % de los trabajadores encuestados realiza al menos una jornada que supera las 10 horas diarias, y el 35 % supera las 10 horas diarias en jornada de trabajo habitual (López Mourelo, 2020). En este sentido, los ingresos percibidos por estos trabajadores superan lo que en sus trayectorias laborales han obtenido por fuera de la economía de plataformas.

En cuanto a la posibilidad de otros trabajos "ideales", sus expectativas se dirigen a poder trabajar de lo que estudian o estudiaron, esperando acceder a salarios mayores al ingreso que hoy logran obtener pedaleando por las calles de la ciudad. Destacamos la posibilidad de indagar en sus trayectorias laborales como vértice para comprender la elección del trabajo de plataformas frente a otras oportunidades laborales que se les han presentado.

Actualización completada: la supervisión sobre el trabajo

Desde el comienzo de sus operaciones, la supervisión al interior de las aplicaciones de reparto que aún siguen activas ha mutado. En los primeros años de funcionamiento, las plataformas se valían sólo del sistema de GPS y de confirmaciones de clientes en relación a la llegada exitosa del paquete desde su retiro hasta su entrega. Sin embargo, en las entrevistas, los repartidores nos relataron el cambio constante de las aplicaciones en cuanto a formas de monitoreo de trabajadores. En este apartado, abordaremos distintas formas de control del trabajo en tiempo real, las cuales han permitido que el algoritmo enriquezca los datos de funcionamiento de cada



horario, cada trabajador y cada establecimiento gastronómico. Particularmente, nos detendremos en tres ejemplos: los sistemas de reservas de turnos, la zonificación de trabajo y el sistema de niveles. Estas formas de control no sólo repercuten en el ordenamiento de los trabajadores en la búsqueda por asegurar su presencia activa en horarios específicos, sino también en que efectivamente sean cumplidos ya que el algoritmo prioriza el envío de pedidos a quienes más cumplen. Tenés reservas, tenés zona, tenés pedidos:

Ya en la app te da un sistema de reservas, vos antes te podías reservar tal turno de ponerle 21:30 a 23:30 y la app te prioriza, te tira más pedidos y lo podías cancelar por ejemplo 20 minutos antes si no querías trabajar en repartir, si no reservás te tira pedidos con menos frecuencia. Y ahora lo que hicieron es que tenés que avisar seis horas antes si querés cancelar. Entonces eso es como una desventaja grande porque también te perjudica las métricas, viste que si vos les cumplís con todo te da más beneficios, entonces por ahí tenés que... o estás obligado...o sea no si no querés pero te baja la métrica y capaz te perjudica para cobrar un poquito más¹⁸.

El sistema de reservas funciona a través de la división de períodos de tiempos cada dos horas que van desde las 8:00 a.m. hasta las 2:00 a.m. Cada recorte de dos horas representa un turno. La selección de estos se hace desde la aplicación según la preferencia de cada trabajador. También su cancelación es posible antes de las dos horas de que inicie. El cumplimiento efectivo de trabajo de esas reservas se ve reflejado en la aplicación y las cancelaciones de las mismas reservas inciden en tener peores resultados en las métricas. En este punto, encontramos la primera dinámica de control: el tiempo de trabajo. Una de las promesas del trabajo de reparto en plataformas es la posibilidad de manejar tus propios horarios. La flexibilidad horaria es una de las virtudes que destacan los entrevistados en comparación con sus trabajos anteriores en relación de dependencia. Sin embargo, la gestión de turnos ordena el tiempo de trabajo. Un repartidor no puede trabajar sin anticiparse en la reserva de turnos y, además, una vez asumido el compromiso de un turno, no puede ausentarse sin anticipar su cancelación.

En cuanto a la zonificación, Diego señala en relación a PedidosYa:

Te da como una zona para trabajar depende de la dirección donde estés y después bueno, a medida que vas haciendo pedidos y como que te comportás bien con la aplicación te va dando premios. Qué sé yo, te va aumentando el valor de los pedidos y te da barrios, o sea zonas más tranquilas que las que empezás¹⁹.

Las zonas se rigen a partir del trazado de barrios de cada ciudad, particularmente adaptándose a aquellos que más demanda de pedidos y centros gastronómicos tienen. En particular, en la ciudad de Córdoba, algunos de los más importantes se encuentran en Nueva Córdoba, General Paz, Centro, Alberdi, Alta Córdoba y Cofico. Según dónde el trabajador se loguea como "listo" geográficamente, la app identifica

18 Entrevista a Diego, repartidor de Rappi, Córdoba, 7 de mayo de 2022. Entrevista realizada por Gabriela Cervato.

19 Entrevista a Diego *op. cit.*

y selecciona la zona de trabajo. Sin embargo, esto no significa que las aplicaciones generen envíos de retiro y entrega sólo en el barrio, sino que también cubre zonas cercanas. En este sentido, los trabajadores refieren a problemas en relación a algunas zonas que identifican como peligrosas por la posibilidad de sufrir robos. El control por geolocalización mediante GPS no contempla distinciones sobre las características de la zona, sino que tan sólo identifica distancias. Sin embargo, en el caso de PedidosYa se habilita a los trabajadores a notificar al respecto:

Acá generalmente tenés problemas en cuanto a los lugares que te mandan. Por ejemplo, acá tenemos zonas: Nueva Córdoba, Alberdi y Centro. Entre Nueva Córdoba y Alberdi tienes como tres kilómetros, capaz un poco más. Hay zonas de Alberdi que son muy peligrosas entonces nosotros tenemos que avisar en la aplicación que es una zona peligrosa. Ellos tienen el botón de "zona peligrosa". Vos agarrás y tenés que escribir: 'Che... Esta es una zona peligrosa. No puedo ir ahí'. Así que tenés que quedarte hablando ahí y esperar a que te respondan. Y para esto vos te quedaste clavado²⁰.

En cuanto a la zonificación, Vladimir marca diferencias entre PedidosYa y Rappi:

Lo que tiene Rappi es que abarcás una zona muy grande. Por ejemplo, los chicos que trabajan en Rappi están mucho más expuestos que los de PedidosYa porque ellos no tienen el botón de "zona peligrosa". No lo tienen. Si hablan con atención al cliente tampoco le sacan los pedidos. Sí o sí los tienen que llevar. Si no los llevan la aplicación creo que les da diez minutos para llevar el pedido y sino se los sacan. Pero cuando se los sacan le ponen una pausa como de media hora. Una pausa de media hora es como una penalización que dan para que no trabajen en esa media hora, para que no reciban pedidos. Eso es lo feo de Rappi²¹.

Por último, nos detenemos en el sistema de nivelación de los repartidores, el cual segmenta las capacidades y potencialidades de trabajo de cada uno afectando la competencia e incentivando a la sobreexigencia en el envío de repartos. Este sistema de niveles establece compensaciones ya que aumentan los beneficios a medida que se avanza en ellos. Con distintos nombres en ambas, son ocho los grupos que tienen para calificarlos según su desempeño. En PedidosYa, el máximo es numérico, siendo el 1 el mayor y 8 el menor. En otros casos, como Rappi, lo clasifican con nombres de metales y piedras preciosas tales como Diamante, el máximo escalafón dentro del sistema. Al ser consultado respecto a esto, Lucas nos cuenta:

Yo esta semana no trabajé, así que cuando vos no trabajás vas derecho al 7, que serían las cuentas que son inactivas. El 8 es para los chicos nuevos que recién arrancan y bueno esto varía dependiendo el rendimiento que tengas. Si sos un repartidor que llega a horario, que siempre no rechaza ningún pedido y todo eso, seguramente va a estar en el 1 y trabaja los fines de semana las horas especiales. Y ya dependiendo de lo demás y vos rechazás o no rechazás vas a ir parando en los otros grupos²².

²⁰ Entrevista a Vladimir *op .cit.*

²¹ Entrevista a Vladimir *op .cit.*

²² Entrevista a Lucas *op .cit.*



Estos niveles repercuten en ganancias por envío, asignaciones de pedidos y prioridad en las reservas de turnos. Por tanto, en el trabajo del día a día se impone una exigencia continua a través de la medición del desempeño en tiempo real de cada uno de los repartidores. El sistema de reservas de horario también afecta a la nivelación como también a los "horarios especiales" obligatorios (lo cual contrasta totalmente con la idea de *freelance* que proponen las mismas apps), entendiendo por estos los días más fuertes de trabajo por reparto: viernes, sábados y domingos. Vladimir, quien trabaja para PedidosYa, nos comentaba:

Sí, te bajan de nivel. Capaz que estuviste toda la semana pedaleando, pero si no haces esas tres o cuatro horas completas los viernes, sábados y domingos es como si no hubieras hecho nada en toda la semana. Te bajan un montón el nivel. Además, si faltás a una hora o llegás tarde a una hora especial directamente te bajan a nivel cuatro. Y ahí fuiste. Tenés que hacer pedidos larguísimos. Nivel cuatro es el peor nivel al que podés llegar²³.

En la actualidad, las aplicaciones incorporan este sistema total de métricas donde miden pedidos entregados, faltas, tiempos y distancias recorridas. A la vez, se incorporan otras dimensiones como la aceptación de pedidos y la relación entre horas planeadas y las horas realizadas. Lo que resulta en que se van controlando nuevos aspectos y el algoritmo se nutre de ellos para la aplicación de pedidos según los niveles alcanzados. En tanto búsqueda de "datificación del mundo", estos registros implican valores, sesgos e intenciones de quienes diseñan estos algoritmos (Ribeiro, 2018). Recorriendo estas tres formas de control, notamos que se relacionan entre sí y, como veremos a continuación, inciden en distintas formas de disciplinamiento. El *portarse bien* ahora invoca mantener las métricas al nivel aceptable para poder ocupar un nuevo nivel que haga más rentable y llevadera la jornada de trabajo. Este nuevo sistema mantiene una evaluación en tiempo real. En este sentido, también están al alcance de los repartidores datos en torno a las mejores métricas, facilitando un ejercicio comparativo sobre el propio rendimiento e induciendo a la mejora continua. Como usuarios de la plataforma, los trabajadores pueden consultar sus métricas siguiendo la actualización cotidiana que las riges y así conocer en qué dimensión del trabajo podrían volverse más eficientes (**ver imagen 1**). En ella se encuentra la evaluación permanente del desempeño de cada uno de los repartidores: cuántos pedidos aceptó, cuántos concretó, cuáles rechazó, tiempo y distancia, ganancias, etc. Además, evalúa diariamente la tasa de aceptación y las horas efectivamente trabajadas en función de las que se han reservado.



Este nuevo sistema mantiene una evaluación en tiempo real. En este sentido, también están al alcance de los repartidores datos en torno a las mejores métricas, facilitando un ejercicio comparativo sobre el propio rendimiento e induciendo a la mejora continua. Como usuarios de la plataforma, los trabajadores pueden consultar sus métricas siguiendo la actualización cotidiana que las riges y así conocer en qué dimensión del trabajo podrían volverse más eficientes (**ver imagen 1**). En ella se encuentra la evaluación permanente del desempeño de cada uno de los repartidores: cuántos pedidos aceptó, cuántos concretó, cuáles rechazó, tiempo y distancia, ganancias, etc. Además, evalúa diariamente la tasa de aceptación y las horas efectivamente trabajadas en función de las que se han reservado.

Imagen 1. Captura de pantalla proporcionada por uno de los entrevistados a modo de ilustración sobre cómo se presentan sus calificaciones.

23 Entrevista a Vladimir *op. cit.*

Modos de sanción: entre las pausas y la sobreexigencia

Como señalan Figari et al. (2017), el disciplinamiento laboral ha sido desde los inicios del capitalismo una función clave para el orden productivo. Sin embargo, se pueden distinguir modalidades específicas mediante las que el capital sanciona y modela conductas. En el caso de los trabajadores de reparto en plataformas, tanto el control como las sanciones son mediadas por la aplicación y, por tanto, la figura de autoridad no recae sobre un supervisor sino más bien en el propio funcionamiento de la plataforma. El miedo a perder definitivamente el trabajo no es un sentido extendido entre los repartidores. Por el contrario, a pesar de no contar con un contrato laboral con la compañía, no está dentro de su horizonte la posibilidad de ser "despedidos":

La verdad es que acá al trabajo no lo perdés. No te pueden echar. Lo que sí te pueden hacer es hacerte trabajar un montón. En el nivel uno, te negrean, en el nivel cuatro, prácticamente vas a ser peor que un esclavo. Te van a hacer recorrer un montón de kilómetros, no te van a pagar nada. Y uno trata de esforzarse para no terminar en ese nivel²⁴.

Por el contrario, en base a la gestión algorítmica, las sanciones se dirigen en dos sentidos: la sobrecarga de trabajo o la suspensión momentánea. Ambos extremos repercuten en el trabajador tanto en sus ingresos como en el esfuerzo físico durante la jornada de trabajo. En este apartado nos proponemos recuperar los modos en los que las plataformas sancionan a los trabajadores a partir del control basado en algoritmos.

Los entrevistados explican que la aplicación de bloqueos de cuentas ha cesado en los últimos años, aunque se siguen registrando casos aislados. Un ejemplo de una rescisión de contrato por "incumplimiento de una de las cláusulas" se dio porque no había sido entregado un pedido (**Ver imagen 2**). Otro ejemplo de suspensión de contrato fue el caso de un trabajador que, por mal funcionamiento o señal del GPS, tuvo la suspensión de su cuenta (**Ver imagen 3**). Ambas cuestiones fueron volcadas por repartidores afectados en su grupo de Facebook, donde evacúan dudas de cómo proseguir en cada caso.

La novedad que destacan los cadetes son las "pausas". Éstas significan no poder continuar con repartos por un determinado tiempo que puede variar desde veinte minutos o una hora hasta veinticuatro horas. Es así que notamos que, si bien han cesado los bloqueos de cuenta respecto a otros años, estas nuevas sanciones son recurrentes y muchas veces por motivos que escapan a ellos mismos.

Por la presente se notifica la rescisión del contrato de prestación de servicios, a partir del día de hoy, por incumplimiento a lo previsto bajo la cláusula (A5): "Entregar los pedidos a los Usuarios dentro de un tiempo prudente y en las mismas condiciones en las que fueron retirados desde el Establecimiento."; y la rescisión del contrato de Exhibición de material publicitario, a partir del día de hoy.

Imagen 2. Notificación de rescisión de contrato en la app por incumplimiento de cláusula de entrega de pedido.

24 Entrevista a Vladimir *op. cit.*

Hola que tal gente me acaban de suspender por 5 días supuestamente por manipular el GPS y jamás hice nada raro... Lo que creo que fue es que cuando yo estaba en un lugar en el mapa me decía que estaba en otro lado, yo lo que hacía era desactivar mi ubicación pero sin moverme de donde estoy y cuando activaba mi ubicación me aparecía el mapa que mi ubicación estaba bien... En todo caso nunca tendría que haber desactivado mi ubicación? En todo caso desactivo y activo los datos si el mapa de la app figura que estoy en otro lado?



Imagen 3. Notificación de cese de contrato por incumplimiento de GPS.

En este sentido, Lucas comenta sobre casos de “alteración de GPS”, donde la aplicación supuestamente detectó que un compañero suyo alteró de alguna forma su “geolocalización” y por “incumplimiento de contrato” se le notificó una sanción. Otro de los motivos por los que se aplican este tipo de sanciones es por el “contacto de forma excesiva” con soporte, lo que para la aplicación de PedidosYa supone una acción “posiblemente fraudulenta”. Para las empresas, el contacto “excesivo” con el soporte es el inicio de más de dos chats en un día laboral para solicitar asistencia o realizar reclamos. La sanción por este motivo escala a 24 horas sin la posibilidad de trabajar. Cabe destacar aquí un párrafo de “La organización vence al algoritmo” (Haidar et al., 2020):

Las plataformas se sirven de esas evaluaciones para construir una dinámica de funcionamiento cuyo objetivo no es conservar a los repartidores más productivos o eficientizar el servicio -como se supondría bajo una racionalidad empresarial tradicional- sino expandirse con altos niveles de rotación de trabajadores (Haidar et al., 2020: 18).

La sobreexigencia en la jornada de trabajo es otra de las formas mediante las cuales la plataforma sanciona conductas. Para mejorar en los rankings de desempeño, es decir, en sus niveles o grupos, la app exige horas cumplidas al 100 %, pedidos entregados y nula capacidad de rechazo a las asignaciones del algoritmo. Existen determinadas circunstancias en las que los trabajadores necesitan descanso dentro de sus turnos, pero los evitan para que no bajen sus métricas. Vladimir comenta que “(...) también te puedes poner en pausa, pero si lo haces te bajan el nivel. No es que vos podés programar y te ponés en pausa cinco minutos para ir al baño. No te dan el beneficio ese”²⁵.

A esto se le suma la última incorporación que añadieron algunas aplicaciones de reparto: el sistema de autoaceptación de pedidos. Una vez activada esta función, la aplicación no permite el rechazo o deliberación según conveniencia de un pedido en relación a ganas de trabajar o distancia. Por el contrario, automáticamente el pedido está asignado y debe realizarse. Quienes tienen esta modalidad activada son también quienes reciben más pedidos, lo cual deja escaso margen para quienes quieren trabajar de forma más flexible. La encrucijada que plantea la función de autoaceptación se sintetiza en que una sostenida asignación de pedidos tiene como contrapartida la imposibilidad de rechazarlos. De la misma forma, el manejo de los propios tiempos también se vuelve difuso ante la creciente demanda de pedidos:

Yo hago 6 hs por día, y de ahí cuando se termina el turno se corta automáticamente la app, a no ser que haya mucha demanda. Ahí la app te agrega media hora o una hora más para que sigas trabajando, sin consultarte ni nada te agrega²⁶.

Aquí no sólo encontramos que existe una dinámica que premia la disponibilidad total durante un turno en la búsqueda de contar con más repartidores conectados,

25 Entrevista a Vladimir *op. cit.*

26 Entrevista a Leandro *op. cit.*

sino que también unilateralmente se prolonga la jornada de trabajo. La disolución de una figura gerencial y su reemplazo por la app imposibilita la negociación. En las entrevistas, se da cuenta de la implementación de estas formas de disciplinamiento en abstracto, sin una persona que condense las decisiones que la app delibera.

Estrategias y prácticas de resistencia cotidiana

Detrás de la gestión algorítmica en estas formas de control y disciplinamiento hay trabajadores de carne y hueso que día a día circulan por las calles de la ciudad. El sostenimiento de la intensa jornada de trabajo está marcado por el ritmo de la llegada de pedidos y la búsqueda de mantener métricas que coloquen en un buen nivel al trabajador. A la hora de abordar aquellas pautas laborales que los trabajadores encuentran difíciles de sostener, encontramos sentidos que van desde la percepción de sus ingresos hasta el agotamiento físico. Respecto a este último, a las consecuencias físicas debido a las horas pedaleando se suma el estrés causado por la incertidumbre de la distancia y la zona de entrega de cada pedido. Al respecto, Vladimir señala que en la aceptación de los "términos y condiciones" una cláusula advierte que el repartidor no puede recorrer más de dos mil kilómetros por mes, distancia incongruente que nunca se alcanza.

La cobertura de zonas en las que estas aplicaciones funcionan se extiende cada vez más a barrios periféricos más allá del centro de la ciudad. En este sentido, los entrevistados refieren a sentir temor cuando deben ir por determinadas calles por la posibilidad de robos, circunstancia que no está contemplada dentro de los términos y condiciones. En el caso de PedidosYa, la app cuenta con un botón de "zona peligrosa" y el trabajador puede iniciar un chat para revisar la asignación de ese pedido. Sin embargo, esto conlleva espera y, por tanto, una disminución del tiempo productivo en la jornada, es decir, menos disponibilidad de tiempo para hacer más pedidos. Por otra parte, para advertir que es una zona peligrosa el repartidor debe primero aceptar que va a llevar el pedido.

La arbitrariedad en las sanciones e incertidumbre en relación a su apelación es otra de las dimensiones que los entrevistados indican a la hora de comentar sus inquietudes en torno al trabajo. Estas nociones difusas acerca del propio funcionamiento de la plataforma se suman a un contexto de informalidad e imposibilidad de sostener ingresos mensuales fijos. La promesa de flexibilidad de horarios y de generar ingresos presenta también la otra cara de la moneda: la incertidumbre del sostenimiento del trabajo y sus ganancias derivadas.

En este sentido, nos interesa recuperar el concepto de resistencias cotidianas de Scott (2002). En las últimas décadas, ha cobrado relevancia esta noción que alude a aquellas prácticas a través de las cuales los grupos subordinados aprovechan los intersticios que deja el sistema para aliviar su opresión, en este caso, la dinámica con las plataformas. Partiendo de la premisa foucaultiana de entender al poder como relacional, se vuelve relevante entender la relación entre repartidores y las plataformas más allá de la supuesta unidireccionalidad del control y ejercicio del poder por parte de estas últimas. Al contrario, a partir de las entrevistas entendemos que los repartidores despliegan diferentes estrategias para sobrellevar sus jornadas laborales. Así, las prácticas de resistencia no necesariamente conllevan la subversión del sistema sino más bien el aprovechamiento de la porosidad de la gestión algorítmica



para hacer del cotidiano laboral algo más liviano. Distinguimos que las prácticas que hacen al sostenimiento de la jornada de trabajo se orientan en dos sentidos. Por un lado, la gestión del tiempo en función de las exigencias de la plataforma y, por otro, el despliegue de solidaridades entre trabajadores.

Como parte de los términos de "bases y condiciones" de los usuarios repartidores de la plataforma, los trabajadores deben cumplir con asistencia a determinados horarios y días. La asignación de turnos de dos horas es parte de la dinámica de la gestión de los tiempos mediados por la plataforma. En este sentido, los repartidores gestionan su tiempo descansando media hora en cada turno de dos horas ya que se exige sólo el cumplimiento del 75 % del tiempo de conexión por turno. Esto les permite hacerse de momentos de descanso hasta el próximo turno que se tome ya que señalan que a menudo tienen malestares corporales por la exigencia física de pedalear durante horas. Otra de las formas en que los trabajadores usan el tiempo a su favor es demorando la última entrega de cada turno para que no se extienda su jornada más allá de las dos horas asignadas. A esto le llaman *estirada cósmica* y Leandro refiere a que lleva adelante esta práctica para ponerle fin a su jornada de trabajo:

(...) hay veces que faltan cinco minutos para que termine tu hora y te cae un pedido, y vos decís "quería irme a mi casa ya" entonces normalmente lo que se hace es el pedido último que vos sabés que quedan 10 minutos para irte a tu casa es no ponerle "entregado". Te quedás haciendo tiempo, vos se lo entregaste al cliente, todo bien y te quedás haciendo tiempo²⁷.

Al finalizar cada entrega se asignan nuevos repartos. De hecho, Leandro señala que "(...) mientras más rápido entregues los pedidos, más rápido te caen también, porque entienden que vas más rápido"²⁸. Así, la *estirada cósmica* busca evitar que recaigan nuevos pedidos cuando termina el turno debido al procedimiento de autoasignación que detallamos en el apartado anterior. Leandro comenta que en la misma circunstancia podría apelar a la opción de pausarse pero que tal condición afectaría sus métricas. De esta manera, los repartidores despliegan estrategias para pasar por alto dimensiones que la plataforma, a pesar de sus capacidades de control por geolocalización, no puede ver.

Por otra parte, nos interesa recuperar las solidaridades que se tejen en torno al ser cadete. A través de los relatos identificamos que día a día se construyen distintas redes de contención en torno a la seguridad, los controles vehiculares y el propio funcionamiento y las alertas de las apps. En este mismo sentido, algunos entrevistados señalan que integran grupos de WhatsApp y Facebook en donde se comparten temas tan amplios como advertencias sobre zonas peligrosas, información sobre los turnos y consejos o lugares de mecánica para reparar sus medios de trabajo. Por otra parte, en relación a la posibilidad de robos, muchos trabajadores efectúan las entregas en compañía, situación que no se contempla en las aplicaciones. Particularmente quienes realizan los envíos en moto acuden a esta modalidad para garantizar su seguridad durante la jornada de trabajo.

Respecto a aquellos espacios que tienen los trabajadores de plataforma para interactuar entre sí, los grupos de WhatsApp y de Facebook funcionan como medios donde

27 Entrevista a Leandro *op. cit.*

28 Entrevista a Leandro *op. cit.*



UN
Universidad Nacional de Córdoba

pueden compartir información, advertir sobre peligros o cambios en la aplicación y posibilidades de usos diferentes de las mismas. Curiosamente, los medios de socialización que se establecen son digitales. Esto puede pensarse como propio de un trabajo no situado en un espacio físico delimitado, pero también como un obstáculo para vencer, ya que la aplicación los sanciona cuando están cerca físicamente de otros trabajadores por un determinado tiempo. Estos espacios virtuales funcionan para la contención, el cuidado de ellos y en algunas ocasiones también se han organizado haciendo un *apagón de app* para solicitar un aumento en una de las empresas.

Lucas nos mencionaba al respecto, que "(...) montones de grupos hay de repartidores, dependiendo la zona y no es el mismo grupo que está trabajando acá en zona centro en un grupo que trabaja allá arriba en Alberdi, por ejemplo, más arriba"²⁹. Destaca también la heterogeneidad de necesidades dentro de cada grupo como dificultad para organizarse respecto a los reclamos salariales o de seguridad frente a las empresas. Por la propia naturaleza de su trabajo existe una dificultad de organización: los repartidores sólo tienen un espacio de encuentro en el logueo inicial de cada turno o circunstancialmente en la espera fuera de algún local comercial. La jornada de trabajo se presenta como un mosaico de trabajadores en los que no siempre se coincide. Es en estos baches al interior de cada turno en donde se comienzan a generar resistencias colectivas a través de la formación de grupos y sentidos colectivos.

Para el caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Haidar et al. (2020) denominan como solidaridades fallidas a los intentos por sindicalizar al sector mediante incorporaciones a sindicatos ya establecidos para que repartidores puedan hacer uso institucional de la capacidad de negociación que detentan estas organizaciones. En el caso de Córdoba, las resistencias colectivas tuvieron su auge entre 2018 y 2020 en el formato de asambleas, donde se congregaron gran cantidad de repartidores. Mediante estos espacios se lograron movilizaciones, reportajes en móviles televisivos y bloqueos a locales de cadenas de comidas rápidas como parte de reclamos para la mejora de los pagos. Si bien como colectivo hubo intentos de sindicalización, estos no han pasado más allá de una reunión con el Ministerio de Trabajo Provincial. Los incipientes intentos por avanzar en este camino encuentran dificultades formales al no haberse previsto el uso de plataformas en el sector de repartos (López Mourelo, 2020: 41). El carácter de trabajo independiente que rige la precaria legislación sobre las plataformas afecta las posibilidades de negociación colectiva por parte de estos trabajadores (Garben, 2017).

Según aluden repartidores, la heterogeneidad propia de necesidades y aspiraciones existente entre ellos fue el desgaste que mermó las asambleas en Córdoba de 2018 y 2020. En este sentido, los reclamos salariales se mezclan con otras dimensiones como la naturaleza de la relación laboral con las plataformas o las sanciones que ésta aplica. Más allá de esta experiencia, a las condiciones laborales que dificultan los encuentros colectivos se suma una alta rotación de trabajadores en el sector, provocando también una merma en los impulsos a nuevas acciones colectivas. Asimismo, hay experiencias como la organización APP en Buenos Aires o Glovers de Ecuador, que marcan un trazado de organización más esperanzador para los futuros reclamos e intentos de organizarse en el resto de las ciudades.

Al caracterizar el concepto de trabajo, Belmont Cortés y Rosas Raya (2020) señalan que la fragilidad de los colectivos de trabajo es producto de los cambios en la instrumentalización de lo colectivo como así también en la porosidad de las trayectorias

²⁹ Entrevista a Lucas *op. cit.*



laborales. Al inicio de este artículo referimos a las experiencias de trabajo previas de los entrevistados. Un factor común en sus trayectorias laborales es que no cuentan con experiencias previas de sindicalización. Así, a las dificultades de vincularse por la dinámica de la jornada de trabajo, se le suma no tener en sus anteriores trabajos antecedentes de organización colectiva.

De esta forma, consideramos que se vuelve necesario reflexionar en torno a los alcances de estas resistencias entendiendo su potencial capacidad de disputa para transformar las condiciones laborales de los repartidores y las dinámicas de control con las plataformas. En este aspecto, surge el dilema de reflexionar en torno a si todas estas prácticas pueden ser pensadas como resistencias o si simplemente responden a formas en que los trabajadores hacen más llevaderas sus cotidianidades en el trabajo. En la misma sintonía, Santos Junior (2018) advierte que suponer que la intención es un requisito necesario en la resistencia conlleva infravalorar la dimensión pre-reflexiva de muchos de nuestros actos. Así, las tensiones no siempre son formuladas por los propios actores como resistencia. Prácticas difusas sin una orientación al cambio total del juego de fuerzas forman parte de las resistencias cotidianas.

Las prácticas que mencionamos subvierten las conductas esperadas por la plataforma. Aunque en principio algunas son formuladas en términos de "alivianar" la jornada de trabajo eludiendo las exigencias que propone la app, también se encuentran medidas colectivas de resistencias a la lógica de las apps. En este sentido, además de buscar algún tiempo libre entre los turnos o pedidos y regular los repartos de acuerdo a la facilidad que impliquen, estos trabajadores también han desplegado acciones colectivas, como *el apagón de app*, en el que se exigió un aumento en los pagos, que fue concedido en aquel momento.

Reflexiones finales

La creciente plataformización ha abierto nuevos debates en torno al trabajo. En este artículo nos detuvimos en la experiencia de quienes día a día circulan por la ciudad de Córdoba haciendo repartos con sus mochilas de PedidosYa y Rappi. A partir del trabajo de campo y las entrevistas, encontramos la necesidad de repensar la forma en que estos trabajadores entienden la relación con las empresas. La reorientación de la figura de autoridad en las plataformas en sí antes que en la compañía da cuenta de sentidos particulares en la relación capital-trabajo. Esto es una ventaja tanto para Rappi como PedidosYa, al virtualizar no sólo su atención sino la ejecución de las tareas hacia los repartidores.

El modelo de trabajo que proponen e instalan las empresas de plataforma de reparto renueva las formas de ejercer control. En primer lugar, la supervisión no se condensa en la figura de una persona, sino que la geolocalización y el sistema de métricas responde a una lógica despersonalizada mediante algoritmos en los que la agencia reside en un dispositivo digital. En este sentido, al interior de estas formas de control no sólo se borra la figura de rangos medios de supervisión como encargados o jefes, sino que además los trabajadores internalizan una serie de pautas de trabajo en las que ellos mismos son blancos de autocontrol. Esta misma dinámica cobra la aplicación de sanciones, las cuales van en dos sentidos opuestos: la sobrecarga de trabajo o la inhabilitación. La discusión que proponemos radica en pensar cómo estos mecanismos de control y sanciones conllevan dinámicas equivalentes a las de capi-



tal-trabajo/empleador-empleado. Aunque en la práctica se hace evidente tal relación laboral, ésta es aún negada por las plataformas ante las leyes de trabajo.

Por otro lado, reflexionamos en torno a las estrategias desplegadas para mantener este trabajo y hacerlo más rentable y seguro como también así para sentirse acompañados por otros trabajadores ante las eventualidades que pudieran ocurrir en la jornada de trabajo. La deficiente respuesta del soporte en las plataformas promueve que entre los propios trabajadores encuentren maneras de sobrellevar las dificultades que presenta pedalear día a día en las calles de la ciudad. Además, se desarrollan otras estrategias para acrecentar los ingresos, sobre todo con la posibilidad de trabajar en más de una aplicación para no depender exclusivamente de una empresa y sus "términos y condiciones" de trabajo.

Por otro lado, también se conforman grupos de intercambio en WhatsApp o Facebook a partir de las pocas interacciones que les permite la jornada de trabajo. El logueo de cada turno y la espera de paquetes en locales comerciales son los pocos minutos que permiten afianzar sociabilidades al interior del trabajo. A las dificultades que provoca la dispersión de la masa de repartidores por la ciudad para construir vínculos, se le suma la alta rotación de usuarios. Sin embargo, los vínculos personales en la espera fuera de locales permiten el reconocimiento de pares como primeros pasos a las redes de contención. En este marco, también se destacan formas de acción colectiva que resultan interesantes de continuar abordando considerando la incipiente organización en búsqueda de sindicalizar el sector en otras ciudades de Argentina.

A pesar de presentar padecimientos cotidianos en relación al funcionamiento de la plataforma, los repartidores encuentran ventajas en esta dinámica de trabajo. Las virtudes que destacan radican principalmente en la flexibilidad y el relativo manejo de los propios tiempos de trabajo. La coexistencia de controles y sanciones relativos a esas mismas dimensiones se vuelven centrales para pensar los motivos por los que, a pesar de sus resistencias, eligen las plataformas de delivery por sobre otros trabajos. Es por ello que vemos la necesidad de continuar pensando las elecciones de estos trabajadores en un contexto de deterioro salarial. En este sentido, es central indagar acerca de las trayectorias laborales de estos trabajadores y abonar a las discusiones sobre los sentidos que cobra el trabajo en un contexto de creciente digitalización del cotidiano laboral.

Referencias bibliográficas

AIZICZON, Fernando Cristian (2018) "Activismo/militancia y subalternidad". En GIARETTO, Mariana (comp.): *Luchas territoriales y Estado. Criminalización y resistencias en el sur*. Neuquén, PubliFadecs. Pp. 65-84.

AIZICZON, Fernando Cristian (2018) "Configuraciones militantes contemporáneas. Una propuesta metodológica para pensar el compromiso político". *Revista De Prácticas y Discursos*, Año 7, N°9, Marzo 2018, pp. 141-159.

ARIAS, Cora; MENÉNDEZ, Nicolás D.; HAIDAR, Julieta. (2020). "¿Sindicalismo 4.0? La organización de trabajadores de plataformas en Argentina". En: *Sociología del Trabajo*, N°97, pp. 59-69. URL: <https://revistas.ucm.es/index.php/STRA/article/view/71907>

BELMONT CORTÉS, Edgar y ROSAS RAYA, Tania (2020) "Hacia una recaracterización del concepto de trabajo". En CAPOGROSSI, María Lorena y PALERMO, Hernan (dir.): *Tratado latinoamericano de Antropología del Trabajo*. CLACSO; CEIL; CONICET; Córdoba: Centro de Investigaciones sobre Sociedad y Cultura-CIECS. Pp. 161-192.

DEL NIDO, Juan (2019) "Tecnología y ansiedad de modernidad: notas etnográficas sobre el conflicto de Uber en Buenos Aires", En: *Hipertextos* [En línea], Año 7, N° 11, enero-junio 2019, pp. 171-198. URL: <https://revistas.unlp.edu.ar/hipertextos/article/view/7887>

GARBEN, Sacha (2017) *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work.

GUBER, Rosana (2001) *La etnografía, método, campo y reflexividad*. Argentina, Editorial Norma.

FIGARI, Claudia (Dir.), FIGARI, Claudia; GINIGER, Nuria; SOUL, Julia; PALERMO, Hernan; ALVAREZ NEWMAN, Diego; LEÓN SALAZAR, Carlos; HERNÁNDEZ, Marcelo; HIRSCH, Dana; CUFRE, Sara; CIOLLI, Karina (2017) *La trama del capital. La hegemonía empresarial en Argentina*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Biblos.

H Aidar, Julieta; MENÉNDEZ, Nicolas Diana y ARIAS, Cora (2020) "La organización vence al algoritmo. Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina". *Revista Pilquen*, Año 23, N°4, pp. 15-28.

H Aidar, Julieta (coord.); MENÉNDEZ, Nicolás Diana; BORDARAMPÉ, Gastón; PÉREZ, Ailén Milagros y ARIAS, Cora (2021) *Las plataformas de reparto en Argentina: entre el cambio de gobierno y la pandemia*. Buenos Aires, CITRA (CONICET-UMET).

H Aidar, Julieta (2021) "ASPO (Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio) y plataformas de reparto en la CABA. Sus impactos en las dinámicas de trabajo y los trabajadores". *Trabajo y sociedad*, Vol. 22, N°36, pp. 81-100.

LÓPEZ MOURELO, Elva (2020) *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. Buenos Aires, OIT.

MADARIAGA, Javier; BUENADICHA, Cesar; MOLINA, Erika y ERNST, Christoph (2019) *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*. Buenos Aires, CIPPEC-BID-OIT.

MARCUS, George (2018) "Etnografía Multisituada. Reacciones y potencialidades de un Ethos del método antropológico durante las primeras décadas de 2000". *Revista Etnografías Contemporáneas*, Año 4, N° 7, pp. 177-195.



MÍGUEZ, Pablo y MENÉNDEZ, Nicolás Diana (2023) "Trabajo y plataformas: desafíos para la organización de trabajadores de plataformas en América Latina". *Trabajo y sociedad*, N°40, pp. 251-268.

MÖHLMAN, Mareike y ZALMANSON, Lior (2017) "Manos al volante: navegando por la gestión algorítmica y los conductores de Uber". En *Actas del Autonomy' conferencia internacional sobre sistemas de información*. Seúl: ICIS. Pp. 10-13.

PALERMO, Hernán; RADETICH, Natalia y REYGADAS, Luis (2020) "Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg". *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, Año 4, N°7, enero-junio 2020, pp. 1-35.

PALERMO, Hernán y MOLINA, Juan Ignacio (2022) "Plataformas digitales de delivery y el (des) extrañamiento del trabajo". *Trabajo y sociedad*, Vol. 23, N° 39, pp. 439-453.

PEIRANO, Mariza (1997) *A favor da etnografia*. Río de Janeiro, Relume Dumará.

RIBEIRO, Gustavo Lins (2018) "El precio de la palabra: la hegemonía del capitalismo electrónico-informático y el googleismo". *Desacatos. Revista de Ciencias Sociales*, N°56, pp. 16-33.

SANTOS JUNIOR, Jaime (2018) "Trabalho e resistências miúdas: astúcia, barganha e negociação". *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, Vol 2, N°3, pp. 1-26.

SCOTT, James (2002) *Los dominados y el arte de la resistencia. Discursos ocultos*, México, Colección Problemas de México & Ediciones Er.

SRNICEK, Nick (2018) *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires, Caja Negra.

ZUKERFELD, Mariano (2020) "Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional". *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, Vol 4, N° 7, pp. 1-50.



ILUSTRACIÓN: Josi Guaimas



www.larivada.com.ar

LA RIVADA
investigaciones
en ciencias sociales