

Camino a la informacionalización y la
plataformización del trabajo en un retrato
inglés: reseña de *Sorry We Missed You* (Ken
Loach, 2019)

Guillermina Yansen¹

Recibido: 20/09/2021; Aceptado: 10/12/2021

Cómo citar: Yansen, G. (2021). Camino a la informacionalización y la plataformización del trabajo en un retrato inglés: reseña de *Sorry We Missed You* (Ken Loach, 2019). *Revista Hipertextos*, 9 (16), 143- 154. <https://doi.org/10.24215/23143924e045>



Director: Ken Loach
Guión: Paul Laverty
Producción: Rebecca O'Brien
Actores principales: Kris Hitchen, Debbie Honeywood,
Rhys Stone y Katie Proctor
Género: Drama
Origen: Reino Unido.
Duración: : 101 Minutos

¹ Investigadora CONICET (Umái/CCTS/Equipo e-TCS). Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Mg. en Ciencia Política y Sociología (FLACSO Argentina). Licenciada en Sociología (Facultad de Ciencias Sociales, UBA). Ejerce actualmente la docencia en "Sociología especial Informática y Relaciones Sociales" (Facultad de Cs. Sociales, UBA) y es editora en jefe en esta tan querida Revista Hipertextos en que se publica la presente reseña. Contacto: guillerminayansen@gmail.com o guillerminayansen@e-tcs.org

1. Introducción

El presente texto se dedica a reseñar *Sorry We Missed You* (2019),² película dirigida por Ken Loach, que expone de manera crítica las características que asume el trabajo atravesado por las tecnologías digitales (TD) en el capitalismo actual. Conocido por películas tales como *Tierra y Libertad* (1995), *El viento que acaricia el prado* (2006), *Yo, Daniel Blake* (2016), entre otras, y recientemente aparecido en los diarios por su expulsión del Partido Laborista inglés, en su filmografía previa Loach abordó diferentes dimensiones de la lógica capitalista, el modelo neoliberal y algunas preocupaciones vinculadas a la expansión de las tecnologías digitales³. En esta oportunidad se mete de lleno con la precarización laboral propia de lo que se ha popularizado como la “uberización” del trabajo y que aquí entenderemos como parte de las tendencias hacia su informacionalización y plataformización.

Dos veces galardonado con el Palma de Oro en el Festival de Cannes,⁴ Loach es un director digno de mención. *Sorry We Missed You*, por su parte, además de ser seleccionada para competir en Cannes, ganó el premio del público a la mejor película en el Festival de Cine De San Sebastián (2019). Estas razones parecen suficientes para recomendar la película, bajo la advertencia de que, como en la mayoría de sus films, la historia es realista, sombría y por momentos asfixiante.

Ahora bien, el objetivo de esta reseña no es recomendar ni criticar estética o argumentalmente a la película. Aquí nos proponemos, antes bien, tejer algunos puentes entre el cine y las ciencias sociales. Se trata de un intento de nutrir con aportes teóricos esta entrada por la ventana audiovisual al mundo del trabajo en proceso de informacionalización y plataformización.

El texto se organiza del siguiente modo. Primero ofrecemos una síntesis de la película. Luego, destacamos la importancia de su análisis, brindando las definiciones conceptuales de las tendencias del trabajo y algunos datos empíricos referidos a ellas. En tercer y cuarto lugar, analizamos las actividades laborales de los protagonistas a partir de los conceptos teóricos definidos previamente. Así, la historia de Abbey, trabajadora del cuidado, es analizada desde la perspectiva de la informacionalización del trabajo y la de Ricky, trabajador de reparto, desde la perspectiva de la plataformización. Naturalmente, esta división es esquemática. Ambas historias, mostraremos, se ven penetradas en distinta medida por estas tendencias, sin llegar a representar en ningún caso su máxima expresión. Finalmente, cerramos con una breve invitación a reflexionar sobre los desafíos que estos procesos nos ponen delante.

2. Síntesis de *Sorry We Missed You*

Ambientada en Newcastle, *Sorry We Missed You* expone la vida de una familia trabajadora inglesa que ha transitado su vida laboral en el sector servicios (principalmente en tareas manuales y de baja calificación) y se encuentra ahora, algunos años pasada la crisis de 2008, con un cambio de trabajo por parte del padre. Se trata de una familia tipo: madre, padre y dos hijxs (Lisa Jane, niña en edad de escolaridad primaria; Seb, adolescente en edad escolar secundaria). Endeudados desde

² Fue estrenada en Argentina a mediados de ese año como “Lazos de Familia”. Título que, como veremos y a nuestro juicio, quita sentido al original y equivoca por completo el eje de la película. Aunque la traducción estricta nunca es fiel, “Sorry we missed you” es una frase que se utiliza para dejar aviso de una entrega en la que no se encontró al destinatario. Podría traducirse como “Sentimos no haberte encontrado” o “Lamentamos que no estuvieras”.

³ *Yo, Daniel Blake* (2016), por ejemplo, también enfocada en el mundo del trabajo, se concentra en los expulsados del sistema que deben acudir a la asistencia estatal y observa la problemática de la brecha digital en adultos mayores, que media y complica su acceso a dicha asistencia.

⁴ Por *El viento que acaricia el Prado* y *Yo, Daniel Blake*.

entonces, la madre, Abbey, mantiene su trabajo como cuidadora de personas mayores para una agencia privada,⁵ en tanto el padre y protagonista principal de la trama, Ricky (que habitualmente se desempeñaba en actividades como la construcción o la jardinería), inicia un trabajo de repartidor, también para una empresa.

El nombre de la empresa, “PDF” (Parcels Delivered Fast, en español Paquetes Entregados Enseguida), puede ser reemplazado por Amazon o Mercado Libre en lo que hace a una parte de su modelo de negocios (no así, a su tamaño), la intermediación, logística y distribución de productos. El escenario que se muestra es el de un gran depósito, con furgonetas, cajas, carritos para mover la mercadería, *scanners* para el seguimiento de los productos y la presencia constante del jefe y supervisor. En efecto, el director ha hecho mención y crítica⁶ al modelo Amazon en lo que al trabajo de reparto *detrás* de esta plataforma respecta. Sea como sea, el proceso de trabajo que se observa aplica con algunas diferencias - y en ocasiones anticipa- al de aquellxs *intermediados* por plataformas, como Uber, Rappi, etc.

La entrevista de trabajo para integrarse a la empresa, que da inicio a la película, no tiene desperdicio. Como mostraremos más abajo, concentra en pocas líneas las problemáticas más relevantes de la plataformización del trabajo. Baste decir aquí que a partir de ella todo devendrá en un espiral dramático y realista -“realismo social” lo llama la crítica cinematográfica⁷ absolutamente desolador. Con el foco puesto en el trabajo de Ricky, pero con una mirada adicional constante al de Abbey, *Sorry We Missed You* describe las condiciones laborales de estxs trabajadores y su impacto en la vida familiar. Justamente por carecer de “golpes bajos” o eventos excepcionales⁸, este film nos hace testigos, de una manera extraordinaria, del proceso gradual, aparentemente natural, sencillo y crudo a la vez, de profundización de *precarización laboral y alienación a la que se ven sometidos lxs trabajadores en el capitalismo actual*. A tal punto se profundiza este espiral que nos dejará pensando que tenemos que visitar a Marx para reconocer, todavía hoy, los principios estructurantes de nuestro sistema capitalista y actualizarlo con las ideas de Castells, Srnicek o Huws, para identificar cómo ese sistema ha hecho propio el desarrollo de Internet y las tecnologías digitales y se ha reestructurado a su alrededor (Castells, 1996).

3. ¿Por qué ver y reseñar esta película? Dos tendencias del trabajo en el capitalismo actual: informacionalización y plataformización

Más allá de los mencionados galardones a la película y al director, el fundamento para ver y reseñar esta película estriba, claro, en su trama eminentemente sociológica y, sobre todo, actual. Las dos historias fundamentales resultan en “casos de estudio” de los procesos de informacionalización y plataformización del trabajo propios del capitalismo informacional. Escasa, pero presente en el film, una tercera tendencia, sobre la que solo haremos alguna mención pero conviene no desconocer, es la de la automatización.

⁵ Aunque no abordaremos esta cuestión, cabe subrayar que la agencia es sub-contratada por el Estado inglés (la NHS, national health service).

⁶ Véanse algunos fragmentos de entrevistas realizadas al director en Ramón (2019).

⁷ Más allá del contenido cinematográfico vinculado a la crítica social, en esta película y otras, varios de los personajes no son interpretados por actores sino por personas que se dedican en su vida a actividades cercanas a las que performan en la trama. Kris Hitchen (Ricky), por ejemplo, fue actor en alguna época, pero luego se dedicó a la plomería, al transporte de productos y otras actividades. Algo similar ocurre con quienes interpretan a lxs hijxs, que fueron seleccionados de la escuela en la que se filmó la película.

⁸ No se recurre a enfermedades terminales, incendios, ni nada parecido que complique la trama más allá de lo que la situación laboral, por sí sola, la complica.

Para las definiciones de estas tendencias, tomamos las ofrecidas por Zukerfeld (2020). Por informacionalización entendemos la tendencia del trabajo (y por supuesto actividades que lo exceden) a la utilización de las tecnologías digitales como principal medio de trabajo y a la generación de bienes informacionales, o pura información digital como principal producto. La plataformización, por su parte, refiere a la tendencia del trabajo a estar atravesado por plataformas. Finalmente, la automatización propia del capitalismo informacional es aquella tendencia al reemplazo de actividades realizadas por actores humanos por softwares y tecnologías digitales.

En esta línea, el primer motivo para ver y reseñar esta película no está en la historia principal, sino en la secundaria (la de la madre de la familia), no tan subrayada por las reseñas cinematográficas circulantes. Abbey es una trabajadora del cuidado, cuya única tecnología digital es un teléfono móvil. No es trabajadora informacional, no produce bienes -al menos por ahora-, sino solo servicios (Hill, 1999). Sin embargo, mucho de lo que ocurre en su proceso laboral con el uso del teléfono móvil resulta una buena excusa para asomarse a la informacionalización y ampliar, así, la mirada sobre las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. En efecto, la visibilidad de sus ropajes y cajas y luego la pandemia han puesto en cartel a trabajadores de Rappi, Pedidos Ya, etc. Sin embargo, mucho antes de que las plataformas cobraran relevancia en el ámbito de la discusión pública y académica, la primera gran transformación del trabajo en el capitalismo post setentas fue la informacionalización y no comenzó precisamente en las tareas de reparto. Tímidamente al inicio y cada vez más a partir de la masificación de las computadoras, teléfonos móviles y otras TD, diversos procesos y actividades productivas -laborales y no laborales- tienden a verse informacionalizados en distinta medida. En curso, y despereja en cuanto a geografías y sectores, no contamos aún con mediciones sobre la informacionalización del trabajo en Argentina -ni consensos sobre la operacionalización necesaria para ello-, aunque algunas pistas ofrece Rabosto (2020). En cambio, algunos estudios empíricos han caracterizado al trabajo informacional en distintos sub-sectores en Argentina bajo esta u otras categorías vecinas (Krepki y Palermo, 2020; Dolcemáscolo, 2016; Zukerfeld, 2013; por citar algunos).

En segundo lugar, la historia del protagonista, trabajador de PDF, pone de relieve algunas de las condiciones actuales de los llamados trabajadores de plataforma, particularmente de los trabajadores en servicios manuales. Tal como adelantamos, el trabajo de Ricky presenta las características de una porción de los trabajadores que se encuentran “*detrás de las plataformas*” (Zukerfeld, 2020) de productos como Amazon o Mercado Libre⁹ (Artopoulos et al., 2019 y Filipetto & Pontoni, 2020), pero también funciona como antesala descriptiva del trabajo *mediado* por plataformas,¹⁰ particularmente de quienes ofrecen su trabajo de reparto en plataformas como

⁹ Otra cuota del modelo laboral y de organización del proceso productivo en el área de empaquetado de productos de Amazon puede verse en la última película de Chloé Zhao, *Nomadland* (2020), ganadora del Oscar 2021.

¹⁰ En términos generales, puede decirse que Uber, Rappi y otras, son plataformas de intercambio de trabajo, mientras que Mercado Libre o Amazon son principalmente plataformas de intermediación de bienes o productos (Véase Zukerfeld y Yansen, en prensa). Entre otras diferencias, Rappi o similares no cuentan con depósitos, ni supervisores humanos de trabajo como PDF, como sí ocurre en algunos sectores de distribución de bienes de Amazon o ML. Asimismo, mientras en plataformas como Rappi, la demanda de trabajo es organizada algorítmicamente entre los trabajadores conectados a la app al momento de la recepción de los pedidos, en PDF o Amazon la organización del proceso de distribución, y por lo tanto la demanda de trabajo, se encuentra centralizada y organizada de manera diaria por la empresa entre los trabajadores contratados, con ayuda de las TD, pero sin llegar a ser decisiones automáticas tomadas por algoritmos. Es en este sentido que puede decirse que desde la perspectiva del trabajo, existen trabajadores *detrás de las plataformas* (no solo los de reparto sino otros como quienes programan las plataformas) y trabajadores *mediados* por plataformas (Zukerfeld, 2020).

Rappi o Pedidos Ya, plataformas que intermedian trabajos manuales y localizados geográficamente.

Las plataformas son “infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen” (Srnicek, 2018, p. 45). Por lo general son tres los tipos de actores que las componen: quienes ofrecen el bien o servicio, quienes lo demandan y, finalmente, la plataforma, como intermediaria de las interacciones entre ambos grupos y que centraliza la reglas con las que se producen estas interacciones (Srnicek, 2018; Madariaga et al., 2019). A estos, conviene agregar a los trabajadorxs detrás de las plataformas, desde programadores, hasta despachantes de productos (Zuckerfeld, 2020). En su mayoría con fines de lucro, existe una amplia variedad de plataformas (véase, por ejemplo, las tipologías de Menéndez en CEPAL/OIT; 2021; OECD, 2019; Lund y Zuckerfeld, 2019; Srnicek, 2018; Schmidt, 2017), solo algunas de las cuales intermedian principalmente productos o actividades cabalmente reconocidas como trabajo. También, dentro de aquellas que intermedian trabajo, puede distinguirse al menos entre las que median trabajo informacional, enteramente online y potencialmente global, y las que median trabajo no informacional y localizado (Aloisi, 2016; De Stefano, 2016)¹¹.

Diversos estudios han abordado empíricamente el trabajo mediado por plataformas (principal pero no únicamente de reparto), indagando en la capacidad de organización colectiva de los trabajadores (Vandaele, 2018 para Europa; Perelman et al. 2020 y Negri, 2021 para Argentina), las características de los procesos laborales (Madariaga et al. 2019 y Haidar, 2020, en Argentina), la regulación algorítmica de las actividades (Scaserra, 2019), entre otros.

La película aborda varias de estas cuestiones. Y, en efecto, es un tema actual y relevante. Más allá de Mercado Libre (que representa un caso único para la región no solo por su modelo de negocios múltiple sino también por su tamaño), la entrada más importante de plataformas de trabajo se dio durante la década de 2010, en lo que algunos han denominado la fase de plataformas del capitalismo informacional (Zuckerfeld, 2020) o capitalismo de plataformas (Srnicek, 2018), posterior a la crisis de 2008 en que se sitúa la película. Las más conocidas, dedicadas al reparto de productos y transporte de personas (como Uber, Cabify, Rappi, PedidosYa o Glovo), ingresaron a Argentina a mediados de la década. Si bien no se cuenta con estadísticas oficiales ni registros de su tamaño, se calcula que existen 160 mil trabajadorxs de plataforma en el país, dentro de los cuales 60 mil constituyen trabajadorxs de reparto (Madariaga, et al, 2019; CEM, 2020), como lo es el protagonista de la película. Otros han referido que entre un 0,8 y un 1% de los ocupados en Argentina se dedican a trabajos de plataformas (CEPAL/OIT, 2021). Independientemente de que se trata de una población aún pequeña, estas cifras crecieron rápidamente en pocos años y siguen en aumento. Asimismo, no es tanto su importancia cuantitativa como la cualitativa lo que obliga a mirarlas. La plataformización abarca cada vez más actividades productivas, y las condiciones que implica para quienes son reconocidos como trabajadorxs son solo una muestra de su impacto.

Este film nos abre, así, una ventana a la caracterización de dos tipos de trabajo, ambos manuales y del sector servicios, penetrados en distinta medida por las tendencias hacia la información y la plataformización. A continuación los describimos, comenzando por el de Abbey, trabajadora del cuidado. Si bien la historia del protagonista, Ricky, trabajador de reparto,

¹¹ Mientras que en las primeras el trabajo opera de manera deslocalizada, potencialmente global y los flujos y productos del trabajo son enteramente digitales, las segundas lo hacen de manera localizada y sólo algunos aspectos del proceso de trabajo (básicamente datos) circulan como información digital.

es la más detallada en la película y retomada por las críticas cinematográficas, el desarrollo lógico e histórico de las tendencias del trabajo impone el orden que le damos al análisis.

4. La historia de Abbey, una ventana hacia la informacionalización del trabajo

Desde la perspectiva del trabajo, la informacionalización tiene implicancias claras, aun cuando esta no sea completa. La historia de Abbey (la de Ricky, por supuesto, también) permite pensar algunas de estas implicancias.

Abbey trabaja para una agencia de cuidado sub-contratada por el Estado inglés, de la que no se tienen noticias de existencia física en edificios, y que posee una planta de trabajadoras contratadas que cumplen una serie de visitas diarias a los hogares de gente mayor o enferma. ¿En qué consiste su trabajo? Algunos autores dirán que en ofrecer “afectos” o “trabajo inmaterial” (Hardt y Negri, 2000). Aunque es discutible, aquí señalaremos -a partir de lo que se muestra en el film- que Abbey realiza un trabajo del sector servicios fundamentalmente manual, en la medida en que pone su cuerpo en movimiento y manipula los cuerpos de sus pacientes. Su recurso principal es su propio cuerpo y energía. El impacto del trabajo sobre el cuerpo de Abbey es protagónico y escatológico. Se mancha con excremento y alimento de sus pacientes y recurre a un perfume que, previo a la entrada a los hogares, se coloca debajo de la nariz para prevenir parcialmente sus efectos. Por supuesto, la actividad implica también conocimientos. Abbey parece contar con algunos de enfermería y otros que exceden a su educación formal. El trato, la dedicación de atención puesta en sus pacientes es parte fundamental de su actividad. Ella sabe cuándo un paciente requerirá de una conversación, cuándo de un cambio de pañal, cuándo de arreglarle el cabello. Estos conocimientos están embebidos en su cuerpo. Son técnicas (Zukerfeld, 2015). Asimismo, las tecnologías imprescindibles para efectivizar su trabajo son el transporte y planillas para registrar sus actividades y el estado de situación de sus pacientes que, no por casualidad, llama “clientes”.

Sin embargo, la organización que asume su actividad no podría ocurrir plenamente sin la presencia de su teléfono móvil, su única fuente de contacto con la empresa, y mediante la cual le avisan horarios, reemplazos necesarios, urgencias, etc. Así, la historia de Abbey describe un trabajo manual del sector servicios con cierto grado de informacionalización. Es, en el sentido que le otorga Huws (2016), un trabajo -parcialmente- logueado, en la medida en que su coordinación descansa en la tecnología digital. Aquí se siembran dos aspectos de las transformaciones del mundo del trabajo, precarización laboral (trabajo a demanda, pagado por visita y bajo una modalidad de contratación autónoma), de un lado, e informacionalización de otro, que se distinguen analíticamente, pero que históricamente van de la mano en la reestructuración capitalista de los setenta y confluyen abonando un cambio de paradigma de organización laboral (Huws, 2016).

Además de cambios en la gestión del trabajo, ¿qué implicancias tiene para Abbey la utilización de su teléfono móvil, o, de otro modo, este grado de informalización identificado en su actividad laboral?

La primera y principal es la difuminación del tiempo de trabajo y el de ocio, que, a su vez, incluye un tiempo de trabajo no remunerado (el doméstico). El teléfono suena con algún mensaje de un hijx mientras trabaja, ella aprovecha los viajes en colectivo para comunicarse con su hogar y asegurarse de que lxs hijxs hayan realizado sus tareas escolares, hayan notado que

tienen comida guardada en la heladera, etc. Así, Abbey “teletrabaja” para la reproducción de su hogar, mientras trabaja para la agencia. Se destaca, en este sentido, que la temática de género se encuentra muy presente en el film. Los impactos de la informacionalización y la plataformización del trabajo no operan sobre una tábula rasa, sino sobre condiciones preexistentes. El trabajo doméstico está en los hombros de Abbey, como lo está en general en las mujeres, llegando a derramarse hasta su hija, de unos 11 años. Es la niña quien toma el rol de cuidar al hermano (mayor), cuando su madre no está.

En segundo lugar, por supuesto, no faltará oportunidad para que el teléfono vehiculice no ya la difuminación entre el tiempo de trabajo y el de ocio, sino la directa intromisión del primero en el segundo. Con la familia a punto de desmoronarse por completo, un día logran reunirse todos para la cena. Sin embargo, una urgencia laboral la interrumpe apenas comenzada. No responder a la demanda de la supervisora no es una opción para Abbey (“los clientes mandan”). Lo más frustrante es la resolución de ese conflicto. La familia completa se acopla al trabajo de ella, la acompaña en la furgoneta al hogar que debe visitar de urgencia y ese evento es uno de los más felices en los últimos meses. Así, no solo no hay espacio para el ocio, sino que es el trabajo el que reúne a la familia en el único evento que en el último tiempo podría calificarse de “feliz”.

En tercer y último lugar, la supervisora llamará alguna vez y chequeará que Abbey se encuentre en su lugar de trabajo, mostrando al teléfono móvil como preámbulo del despliegue de los mecanismos de control característicos del trabajo informacional (Deleuze, 2006; Yansen et al, 2012).

Por supuesto, cuando la informacionalización cala más profundo, cuando se es trabajador informacional, programador, editor o docente pandémico, por citar algunos ejemplos, las implicancias para el proceso de trabajo y para los trabajadores son mayores. También la plataformización asume otras potencias. Abbey solo muestra una pizca de lo que podría ser. Ella no es trabajadora informacional. No produce información digital ni el teléfono es su principal medio de trabajo.

Simplificando un poco lo dicho, la supervisora puede llamar a Abbey y chequear que se encuentre en su lugar de trabajo, pero no mucho más. Sin embargo, nada impide que próximamente una plataforma siga sus movimientos y se asegure de que no pierde tiempo en el camino o de que sus visitas sean grabadas y se tenga pleno conocimiento respecto del trato que Abbey ofrece a los clientes. Análogamente, podemos señalar que Abbey es explotada a la manera más o menos tradicional que advirtió Marx, a partir de su tiempo de trabajo, los conocimientos y recursos que pone en movimiento en él y quedan guardados entre cuatro paredes, sin posibilidad de pasar por algún proceso de traducción (más allá del que pudiera brindar algún “cliente que manda”). No faltará mucho, sin embargo, para que sus planillas en papel devengan en información digital, captadas por software, eventualmente plataformas, conectadas a su teléfono celular y la explotación traspase esos límites para nutrirse de conocimientos no solo del tiempo de trabajo, sino también del de ocio (véase la noción de explotación por copia, en Lund y Zukerfeld, 2019).

Sobre dicha base, ¿Cuánto tardará el trabajo de Abbey en plataformizarse o incluso automatizarse? ¿Cuáles y cuántas de las tareas que realiza Abbey podrán sistematizarse y reemplazarse por bienes informacionales, software y tecnologías digitales? Galliano (2020) ofrece un buen punteo de la variedad de respuestas a estas preguntas, apocalípticas, moderadas o negadoras de la posibilidad de reemplazo de la actividad humana. Lo cierto es que ya existen formas de automatización del trabajo menos espectaculares que las que vemos en ciencia ficción

y más frecuentes de lo que creemos (Dyer-Witheford, Kjosen & Steinhoff, 2019), y que la informacionalización y plataformización son las puertas de entrada a esa posibilidad. La historia de Abbey tal vez nos ayuda a divisarlas.

5. La historia de Ricky, detrás y a través de plataformas

Tareas manuales, mecánicas, en las que el conocimiento tiene un papel menor al de las energías. Ricky reparte productos en una furgoneta para una empresa que puede pensarse como el prototipo de la empresa plataforma. Todavía existe un jefe, una cara supervisora y su herramienta de trabajo (además de la furgoneta, claro, que es la principal) es un “scan”, de esos que se utilizan en los depósitos de Amazon. Una plataforma (en el scan se puede interactuar con los clientes) cuyas características lo emparejan en muchos aspectos con las “apps” de Rappi en el teléfono móvil. El scan, sin embargo, no es el móvil, y por lo tanto deja aún incompletas algunas características del trabajo mediado por una plataforma, como lo es la difuminación artefactual entre el ocio y el trabajo. El scan es móvil pero no puede utilizarse, como un teléfono inteligente, para pasear por redes sociales mientras se lo utiliza. Aun en esta incompletud, el proceso de trabajo de Ricky presenta las principales características que asume cuando se plataformiza.

En primer lugar, el discurso y regulación (o falta de ella) que anida en la plataformización del trabajo apela a las bondades del emprendorismo¹² y oculta toda referencia a la noción de trabajo, al tiempo que profundiza la precarización en términos contractuales. Como mencionamos, la escena inicial de la película condensa estos aspectos en unas líneas de diálogo entre el futuro jefe y Ricky, quien llega “cansado de congeniar con otros” y convencido de que “quiere ser su propio jefe”: en PDF no “te contratamos”; “te incorporas” (“you come on board”); “no trabajas *para* nosotros, sino *con* nosotros”, “no repartes productos, ofreces un servicio - “perform a service””. Así, se evita toda referencia a la noción de trabajo y junto con ella a toda vinculación jerárquica y dependiente entre empleado y empleador. El discurso no son solo palabras. En PDF (como en Rappi, Uber, Workana, etc.) no hay relación de dependencia ni objetivos, sino que cumplís estándares. No tenés horarios; estás disponible. No cobrás “salario” (wage), sino “comisiones/tarifas” (“fees”). En síntesis, Ricky es autónomo en términos contractuales. Atrás han quedado los días del trabajo en blanco, estable y con garantías de derechos laborales a cargo de la empresa contratante. Algunos dirán que esos son los costos de ser el propio jefe y pensarán a estas plataformas como tecnologías ambivalentes o contradictorias. Los estudios empíricos sobre el proceso de trabajo en plataformas (Haidar, 2020) no parecen mostrar lo mismo. Tampoco la película. Ninguna de las decisiones sobre el proceso de trabajo está en manos de Ricky. Al menos en dos oportunidades esto queda de manifiesto: cuando lleva consigo a su hija menor a que lo acompañe en el recorrido, lo que le vale una advertencia en el trabajo, y cuando pide ausentarse un día del trabajo para acudir a una reunión escolar de uno de sus hijos. En este último ejemplo, y antes de pensar que eso sí es posible en las plataformas como Rappi, esperemos al tercer punto.

En segundo lugar, los medios de trabajo, los costos de su mantenimiento, el seguro, etc. corren por cuenta del trabajador. En cuanto al transporte, PDF le ofrece uno de alquiler, pero las cuentas no cierran con ese gasto mensual, de modo que Ricky y Abbey venden el pequeño auto

¹² Aunque en los últimos años hay valiosos aportes respecto del ascenso de la figura del emprendedor en el capitalismo actual (véase, por ejemplo, Pereyra, 2013; Borges, 2017; López y Gomez, 2018) y algunos dedicados específicamente al sector información argentino (Feldman, 2019; Krepki, 2020), resulta difícil aun referir a trabajos empíricos que den cuenta de su impronta en plataformas.

con el que ella trabajaba para comprar la furgoneta en la que Ricky distribuirá productos. Abbey, de ahora en más, utilizará el transporte público para realizar su trabajo. El otro medio de trabajo, el que proveerá el carácter informacionalizado y potencialmente plataformizado al trabajo, el “scan”, es provisto por la empresa en una especie de comodato. Si lo rompe o lo pierde, deberá costearlo de su propio bolsillo. Por supuesto, todo eso le sucederá en algún momento a Ricky. Alguna rotura de la furgoneta, un robo del scan, etc. Por último, el proceso de trabajo requiere de una botella plástica, imprescindible para los desechos de un cuerpo que consume productivamente energías durante su jornada. Este conjunto de elementos configura un proceso de expropiación, que acompaña a la explotación, mediante el cual Ricky se hace cargo de la mayor parte de los costos y riesgos del proceso de trabajo.

En tercer lugar, la demanda de trabajo, y consecuentemente la posibilidad de incrementar el salario, que se obtiene “por pieza” o por entrega, está centralizada por la empresa. El supervisor la organiza utilizando como insumo las métricas de los scan para el armado de estas rutas. “Una vez escaneada, la mercadería es tuya” y tiene un tiempo requerido de entrega, so pena de recibir sanciones y peores rutas al día siguiente. El proceso de trabajo de Ricky, se encuentra, así, en gran parte informacionalizado. Produce información digital a lo largo de sus recorridos diarios y está a pasos de la automatización de determinadas decisiones sobre el proceso laboral a manos de un algoritmo, tal como sucede en el trabajo mediado por plataformas. La información digital ya no solo será el insumo fundamental para la decisión de un humano, sino insumo y output de una tecnología digital programada para tomarla (Scaserra, 2019; Rodríguez, 2018).

Ricky, por supuesto, será el más amable los primeros días, entusiasmado por su nuevo trabajo, y el más alienado los últimos, cuando las deudas (con la empresa) por problemas con sus instrumentos de trabajo apremien y deba aumentar su intensidad laboral. Los tiempos de trabajo, que no consideran los problemas de tránsito, tampoco dejan espacio a resolver algún problema familiar impostergable, que compete a la educación de sus hijxs, mostrando los alcances de los procesos de precarización del trabajo hacia la familia como un todo. En sus últimas entregas, Ricky prácticamente no espera a que contesten el timbre los clientes y cada vez recurre más rápidamente a dejar colgado el cartelito en la puerta que indica que el cliente no estaba para recibir el producto: “Sorry We Missed You”.

6. A modo de cierre

Con estas características en mente, *Sorry We Missed You* nos va llevando al desmoronamiento familiar, producto del agotamiento y la ausencia de madre y padre en los momentos familiares relevantes, en las trayectorias afectivas y educativas de sus hijxs. Lisa Jane comienza a hacerse pis en la cama; Seb no va a la escuela y, en su lugar, sale a pintar paredes, que le valen una tarde en la comisaría; ambos pierden todo entendimiento con sus padres, quienes a su vez carecen de paciencia para dialogar al volver de sus trabajos. El colapso familiar llega cuando Ricky sufre un robo y una fuerte golpiza que lo lleva a la guardia, a “perder” horas de trabajo y a aumentar más aún sus deudas con PDF.

Apenas audibles, las voces que cuestionan este modelo son las de Abbey y lxs hijxs. Particularmente, a través de sus grafitis, el hijo mayor parece atribuirle a la tecnología los problemas de comunicación y las ausencias en su familia. Muy por el contrario, la hija menor se pregunta por el diseño de esas tecnologías, permitiéndose pensar que si el scan puede medir el

tiempo de entrega, podría incluir en ese tiempo unos minutos para ir al baño, en vez de obligar a su padre a orinar en una botella mientras se encuentran en viaje en la furgoneta.

Sorry We Missed es lo que la familia tiene para decirle a su padre. También a su madre. Afortunadamente para el arte cinematográfico y lamentablemente para el mundo real, el final de la película es consecuente con su planteo. No basta el colapso en frente de los ojos y visible en los cuerpos, no basta el entendimiento, tampoco una charla afectiva o el sentimiento de culpa, para romper con esta situación. Ricky no tiene una verdadera disyuntiva. En estas condiciones, sólo puede, al día siguiente, subirse a la furgoneta y volver a *emprender* un día de trabajo.

En el mundo real, tenemos para pensar un futuro en el que urge regular los impactos de estas tendencias en el trabajo y otros ámbitos de la vida. También, rediseñar y crear nuevos software, plataformas y algoritmos apuntando, cuanto menos, a morigerar el peso de aquellos dirigidos únicamente por el ánimo de lucro.

Referencias

- Aloisi, A. (2016). Commoditized workers: Case study research on labor law issues arising from a set of on-demand/gig economy platforms. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 620-653.
- Artopoulos, A., Cancela, V., Huarte, J., & Rivoir, A. El último kilómetro del e-commerce. *Miradas críticas de la apropiación en América Latina*, 259.
- Borges, E. (2017). El «buen trabajador» en el nuevo capitalismo un acercamiento analítico a la figura del emprendedor. *Revista Tempora*, 19. pp 91-110.
- Castells, M. (1996). La era de la información. *Madrid: Alianza*.
- CEM (Centro de Estudios Metropolitanos (2020). Trabajadores de apps de delivery en Argentina: la lucha en tiempos de pandemia. Serie Ensayos CEM, 22
- CEPAL/OIT (2021). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: trabajo decente para los trabajadorxs de plataformas en América Latina.
- Deleuze, G. (2006). Postdata sobre las sociedades de control. *Revista de Teoría del Arte*, (14/15), 183-189.
- De Stefano, V. (2016). The Rise of the Just-in-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labor Protection in the Gig-Economy. *Comp. Lab. L. & Pol'y J*, (37), 471-504.
- Dolcemáscolo, A. (2016). El universo youtube (r): sobre conocimientos, flujos de atención y representaciones.. *Redes* 22 (42). PP. 41-73
- Dyer-Witheford, N., Kjøsen, A. M., & Steinhoff, J. (2019). Inhuman power. *Artificial intelligence and the future of capitalism. London: Pluto Press*.
- Feldman, P. J. (2019). De qué hablamos cuando hablamos de emprendedorismo: una aproximación al sector Emprendedor Informacional (EI) de Argentina. *EJS* 18 (2), pp.85-102
- Filipetto, S., & Pontoni, G. (2020). Relaciones laborales y economía de plataformas. El caso de MercadoLibre en la Argentina reciente. *Realidad económica*, 50(335), 15-44.
- Galliano, A. (2020). *¿Por qué el capitalismo puede soñar y nosotros no?: Breve manual de las ideas de izquierda para pensar el futuro*. Siglo XXI Editores.
- Haidar, J. (2020). La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método.

<http://iigg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/22/2020/10/IC-HAIDAR-WEB-241020.pdf>

- Hardt, M. Negri, A. (2000) Imperio. Paidós.
- Hill, P. (1999). Tangibles, Intangibles and Service: A New Taxonomy for the Classification of Output. *The Canadian Journal of Economics*, 32(2), 426-446.
- Huws, U. (2016). Logged labour: A new paradigm of work organisation? *Work organisation, labour and globalisation*, 10(1), 7-26.
- Krepki, D. (2020). El tabú del salario: la construcción de sentidos en torno a la meritocracia en la industria del software argentina. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7).
- Krepki, D., & Palermo, H. (2020). Ludificación del trabajo y disciplina algorítmica. *Estudios Del Trabajo. Revista De La Asociación Argentina De Especialistas En Estudios Del Trabajo (ASET)*, (59). Recuperado a partir de <https://ojs.aset.org.ar/revista/article/view/72>
- López, R. R., & Gómez, E. B. (2018). El perfil del emprendedor. Construcción cultural de la subjetividad laboral postfordista. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 36(2), 265.
- Lund, A., & Zukerfeld, M. (2019). *Profit for free: How capitalist corporations are profiting in the name of openness*. London: Palgrave.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? CIPPEC-BID - OIT*. Recuperado de CIPPEC-BID - OIT website: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/05/Como-es-trabajar-en-una-app-en-Argentina-CIPPEC-BID-LAB-OIT.pdf>
- Negri, S. D. (2021). The Labour Process and the Emergence of Workers' Mobilisation in Delivery Platforms in Argentina. A Mixed Methods Study. *New Sociological Perspectives*, 1(1). <https://nsp.lse.ac.uk/articles/60/>
- OECD (2019). *Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*. Organization for economic co-operation and development.
- Perelman et al. (2020) Una App de trabajadorxs. FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG. <http://library.fes.de/pdf-files/iez/16625.pdf>
- Pereyra, D. (2013). Notas para una sociología de la cultura emprendedora. En *González, S. y Matozo, E. (2013). Creatividad e innovación aplicadas al desarrollo emprendedor: experiencias de la Red Latinoamericana de Buenas Prácticas de Cooperación Universidad Empresa, 1ra ed. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral*.
- Rabosto, A. (2020). Dimensiones del salario en el sector y las ocupaciones de software: una evaluación de la incidencia de la educación formal en la determinación del ingreso laboral y la calificación de la ocupación. *Tesis de Maestría en Generación y Análisis de Información Estadística* (pendiente de defensa). Universidad Nacional de Tres de Febrero.
- Ramón, E. (2019) Ken Loach: "El modelo Amazon destruye al individuo y al planeta". RTVE. <https://www.rtve.es/noticias/20191028/ken-loach-modelo-amazon-destruye-individuo-planeta/1986200.shtml>
- Rodríguez, P. (2018). Gubernamentalidad algorítmica. Sobre las formas de subjetivación en la sociedad de los metadatos. *Barda (Centro de Estudios en Filosofía de la Cultura, Universidad Nacional del Comabue)*, 4(6), 14-35.
- Scasserra, S. (2019). El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas. *Nueva Sociedad*, (279), 133-140.
- Srnicek, N. (2018) *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.

- Schmidt, Florian A. (2017) Digital Labour Markets in the Platform Economy. Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work, The Friedrich-EbertStiftung (FES)3. Disponible en <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf>. Disponible en castellano en *Revista Hipertextos*, 8(14), pp. 11-58. DOI: <https://doi.org/10.24215/23143924e018>
- Vandaele, K. (2018, mayo). *Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe*. Working Paper.
- Yansen, G., Dughera, L., Mura, N., & Zukerfeld, M. (2012). Mecanismos de poder en el trabajo informacional: la disciplina y el control en los procesos productivos de software. *Nómadas*, (36), 75-89.
- Yansen, G., Ayala, J. L., Grosman, A., Lamaletto, L., Pélaez, L. & Perrone, I. (2019). Trabajo y Plataformas: Una caracterización general de plataformas de intermediación de trabajo temporario en CABA. *14º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo – Los trabajadorxs y las trabajadoras en el escenario actual*. ASET., 1-29. Recuperado de https://aset.org.ar/2019/ponencias/9_Yansen.pdf
- Zukerfeld, M. (2013). *Obreros de los bits: conocimiento, trabajo y tecnologías digitales*. Universidad Nacional de Quilmes.
- Zukerfeld, M. (2015) La tecnología en general, las digitales en particular. Vida, milagros y familia de la “Ley de Moore”. *Hipertextos*, 2(4). <http://revistahipertextos.org/wp-content/uploads/2015/12/La-tecnolog%C3%ADa-en-general-las-digitales-en-particular.-Mariano-Zukerfeld.pdf>
- Zukerfeld, M. (2020). Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7).
- Zukerfeld, M. y Yansen, G. (en prensa). Plataformas. Una introducción: la cosa, el caos, humanos y flujos. *REDES*.