

XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2021.

# Investigación sobre plataformas digitales en tiempos de pandemia.

De Pascua, Carolina.

Cita:

De Pascua, Carolina (2021). *Investigación sobre plataformas digitales en tiempos de pandemia*. XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-012/249>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/even/vrf>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# INVESTIGACIÓN SOBRE PLATAFORMAS DIGITALES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

De Pascua, Carolina

Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

## RESUMEN

En este marco de pandemia, las plataformas digitales u organizaciones con alto grado de virtualización, han logrado destacarse. Su desempeño es cada vez más asiduo, aún sin estar reguladas en Argentina. Este escenario invita al profesional de la psicología a enfrentar nuevos retos. Se llevará a cabo el estudio desde la psicología institucional. Guiarán al presente trabajo, los siguientes interrogantes ¿Cómo se conforma la integración psico-social en las organizaciones altamente virtualizadas? ¿Cómo se constituye la cultura organizacional en las organizaciones altamente virtualizadas? Y ¿Cómo se manifiesta el sufrimiento institucional en este tipo de organizaciones? Se presenta el análisis de los datos cuali-cuantitativos obtenidos a partir de una muestra conformada por 30 entrevistas realizadas a repartidores de plataformas de la ciudad de Buenos Aires, en la localidad de Villa Devoto, ambos sexos, cuya edad oscila entre los 23 y los 45 años. En la conclusión se destaca que la fundamentación de los psicólogos para intervenir en la evaluación organizacional de las plataformas digitales como nuevas tecnologías emergentes como factor sumamente importante.

## Palabras clave

Plataformas digitales - Evaluación organizacional - Nuevas tecnologías

## ABSTRACT

EXPLORATORY STUDY ON VIRTUAL ORGANIZATIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC. A PRELIMINARY APPROACH FROM INSTITUTIONAL PSYCHOLOGY

In this pandemic framework, digital platforms or organizations with a high degree of virtualization have managed to stand out. Their performance is increasingly assiduous, even without being regulated in Argentina. This scenario invites the professional psychologist to face new challenges. The study will be carried out from an institutional psychology perspective. The following questions will guide this work: How is psychosocial integration shaped in highly virtualized organizations? How is the organizational culture constituted in highly virtualized organizations? And how does institutional suffering manifest itself in this type of organization? The analysis of the quali-quantitative data obtained from a sample made up of 30 interviews with platform distributors from both sexes, whose ages ranges between 23 and 45 years, from the city of Buenos Aires, Villa Devoto, is pre-

sented. As a conclusion, it is highlighted that the psychologist's foundations to intervene in the organizational evaluation of digital platforms as new emerging technologies is highly relevant.

## Keywords

Digital platforms - Organizational assessment - New technologies

## Antecedentes

Gracias al desarrollo de Internet o red de trabajo internacional (interconnected network o red de trabajo interconectada), un conjunto descentralizado de redes de comunicación de alcance mundial que se originó en 1969, se estableció la primera conexión de computadoras o ARPANET. Este tipo de conexión se comienza a utilizar como medio de transmisión a partir de 1990. En las obras cinematográficas, se encuentra la película "Tron" (1982) que establece diferencias entre el programa, el programador y el usuario dando cuenta de este concepto. En la saga de "Matrix" (1999, 2001 y 2003), la Matrix es un ambiente de relación entre cosas y sucesos creados y controlados artificialmente, incluso las personas son consideradas "cosas" o "programas". En la serie británica de ciencia ficción "Black Mirror" creada por Charlie Brooker en 2011, se simulan escenarios en donde el límite entre la realidad y la realidad virtual es borroso y los efectos que esto tiene en los usuarios. El término ciberespacio fue acuñado por primera vez en la novela de ciencia ficción "Burning Chrome" de W. Gibson (1986), quien define el ciberespacio como una alucinación consensual masiva en la red de computadoras.

Desde 1991 hasta el 2004, la primera instancia de la "Red mundial interconectada" o World Wide Web fue la "Web 1.0", la cual sólo permitía a los usuarios consumir contenido y sólo a unos pocos crearlo. El mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios fue uno de los factores que incidieron en el avance tecnológico. En 2004, se crea la "Web 2.0", conocida como la Web Participativa o Web social, la cual se diferencia de la anterior en que permite a los usuarios crear y manipular contenido y participar en comunidades virtuales. La generación, el almacenamiento, la distribución, procesamiento y acumulación de la información constituyeron nuevas actividades, que transformaron el trabajo y el empleo a nivel mundial. Así comienza a surgir la noción de la "sociedad de información" cuyo eje principal será el conocimiento teórico, y los servicios basados en el

conocimiento se convertirán en la estructura central de la nueva economía y de una sociedad apuntalada en la información (Bell, 1976, p.186). Pero si bien es cierto que el conocimiento ha estado siempre presente en los procesos económicos, sólo hasta ahora se ha constituido en el centro de la producción de riqueza. La acumulación creciente de información deriva así en la necesidad de aprovechar adecuadamente los datos que se generan y el avance tecnológico faculta al ser humano para hacer provecho de datos, información y conocimiento en formas, modos o maneras sin precedentes, propiciando un intercambio científico, cultural y técnico a escala mundial, pasando sobre las barreras geográficas, las divisiones políticas y las de tiempo. En el siglo XXI, comienza a surgir la llamada “sociedad del conocimiento” o “Knowledge Society”. Según Abdul Waheed Khan, subdirector general de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, si bien la sociedad de la información es la piedra angular de las sociedades del conocimiento porque están vinculadas a la innovación tecnológica, el concepto de “sociedad de conocimiento” integra la dimensión social, cultural, económica, política e institucional, desde una perspectiva pluralista y desarrolladora que tiene como finalidad manifestar de mejor modo la complejidad y el dinamismo de los cambios emergentes. El conocimiento se utiliza no sólo para crecer económicamente sino para el empoderamiento y desarrollo de todos los sectores de la sociedad, creando una sociedad de saber compartido (UNESCO, 2003).

Las sociedades del conocimiento son capaces de identificar, producir, tratar, transformar, difundir y utilizar datos, mediante las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información para crear los conocimientos necesarios para desarrollar la autonomía, la pluralidad y el respeto a los derechos humanos (UNESCO, 2005).

En contraparte, surge el concepto de brecha digital o abismo digital, que se define como la división existente entre las personas que hacen uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación de forma habitual en su vida cotidiana y aquellas que no pueden acceder a las mismas y que, si pudieran no sabrían cómo usarlas (Serrano y Martínez, 2003, p.8).

Luego de la crisis del 2008, la dependencia del mercado a la economía lo llevó a reducir costos de producción con respecto a los precios. De las diversas alternativas, los métodos más relevantes fueron la adopción de tecnologías y técnicas eficientes del proceso laboral, la especialización y el sabotaje a los competidores (Srnicsek, 2016, p17).

En este contexto, surgen las denominadas plataformas digitales. Si bien algunas organizaciones como Google, utilizan datos para mejorar sus servicios, a partir de ese momento, utilizarán los datos para generar algún tipo de ingreso que antes no generaban. En resumen, es posible considerar que la aparición y expansión progresiva de internet primero, y su masificación a través de las redes interactivas, usualmente denominadas redes sociales, genera una transición en los modos de producción caracteriza-

do por lo que Hardt y Negri han denominado informatización de la producción (2002, p.261). Cabe pensar que dicha transición provoca en el mismo sentido, una modificación en las formas de trabajo. Cabe destacar que: “Los indicadores cuantitativos no pueden captar ni la transformación cualitativa que se opera en la progresión de un paradigma a otro ni la jerarquía existente entre los sectores económicos en el contexto de cada paradigma” (2002, p.262. Bastardillas en el original).

### Marco teórico

El presente trabajo se encuentra enmarcado dentro de la perspectiva de la Psicología Institucional, entendida como una perspectiva de conocimiento y una práctica profesional que se despliega en las organizaciones que manifiestan dificultades en las relaciones interpersonales y en las prácticas que en ellas se desarrollan. Cabe distinguir a las instituciones en tanto sistemas de regulaciones socio-histórico-culturales que atraviesan y determinan qué modos de hacer y de pensar se producen en las organizaciones y a éstas últimas, como materialización de estos sistemas. Tomando en cuenta esto, la meta es analizar la estructura, dinámica, las prácticas y atravesamientos institucionales que recorren a las organizaciones desde un enfoque que promueva un mejor nivel de salud. (Vitale, 2012, p.2).

En este trabajo nos ocuparemos de un subtipo de organización que no se ajusta a las propiedades de la tipología clásica, a saber: las organizaciones de tipo democráticas, totales y autogestivas. En ciertas circunstancias, ante un análisis previo de la organización, estas tipologías se tornan insuficientes ya que la virtualidad, lejos de ser una limitación, es un aspecto que atraviesa a todas las organizaciones en mayor o menor grado. Al respecto, Melera (2013) menciona: “Las organizaciones virtuales componen una tipología difusa, pues la trascendencia que se adjudique a la virtualidad en la estructura organizacional será la que determine las condiciones para su inclusión en esta nueva categoría” (p.8). En función de lo dicho se considera pertinente una breve reseña del surgimiento de estas organizaciones.

A partir del surgimiento de la sociedad de conocimiento, uno de los factores destacables a lo largo de estos cambios, en forma variable en el mundo, es el despliegue precipitado, incluso en los países de la periferia a pesar de sus limitaciones, de la comunicación digital interactiva. Es la aparición de un fenómeno que implica tanto una reestructuración técnica vinculada a las convergencias digitales, como una acentuada alteración de la constitución del ser del sujeto y de los procesos de socialización (Amador, 2010, p.144).

Tomando dentro de este nuevo programa cultural emergente a la comunicación digital interactiva, y para continuar enmarcando, es preciso indicar que las instituciones y las subjetividades tienen la capacidad de crear modos de vida saludables y como así también, modos más turbios que originen el barrido de la singularidad. Es así, que una de las tareas de las prácticas de la Psicología Institucional consiste en generar condiciones para

la producción de sujetos autónomos, capaces de pensarse a sí mismos como producto pero también como motor de cambio (Melera, 2013, p.10). Esto está vinculado a pensar el carácter psico-higiénico en el estudio de la dimensión histórico-cultural; psico-social e institucional de las organizaciones digitales (Bleger, 1969), ya que:

De allí que esta relación entre el tiempo y la identidad sea un eje por demás interesante para tratar de acercar claridad al campo de las producciones en Internet. La idea de yo está en el centro de la cuestión. De un yo social y un yo individual, de un ser, de un debería ser, y un quisiera ser, como subversión del mandato Kantiano: “tú eres”, “tú debes”. Una visión en casi todos los teóricos de la vida en el ciberespacio es la de señalar la libertad del yo. En realidad, la estructura de mercado y su globalización van generando fragmentos del yo producto de la generalización de la circulación de mercancía, de la aceleración del circuito de los objetos para la venta. Allí el yo atrapado como un objeto más en la serie cae en la doble función de objeto real y deseado, como cualquier otro objeto. (Neri, 2001, p.6)

Si bien, el avance y la implementación de las nuevas tecnologías es inevitable, es preciso situar las posibilidades y limitaciones para la singularidad dentro de un contexto con alto grado de virtualidad, en el cual el tiempo y el espacio sufren modificaciones producto de la inmediatez. Ya que de acuerdo con Neri (2001): “Con las futuras ciber tecnologías puede ser que no sepamos y ni siquiera nos importe si la persona con la que estamos es otro ser humano o un ente digital” (p.7).

### Planteamiento del problema e hipótesis

Se plantean las siguientes preguntas que guiarán el recorrido de la investigación: ¿Cómo se conforma la integración psico-social en las organizaciones altamente virtualizadas? ¿Cómo se constituye la cultura organizacional en las organizaciones altamente virtualizadas? ¿Cómo se manifiesta el sufrimiento institucional en este tipo de organizaciones?

Se desprenden las siguientes hipótesis: Las organizaciones altamente virtualizadas poseen una cultura organizacional y una integración psico-social que propenden al desligamiento de lo sensorial y de lo corpóreo. Los modos y fuentes de sufrimiento en las organizaciones altamente virtualizadas son diferentes de los de las organizaciones con bajo grado de virtualización y se vinculan al fenómeno de la brecha digital.

### Objetivo general

- Analizar la estructura y dinámica psico-social de las organizaciones altamente
- virtualizadas, específicamente las denominadas como plataformas de envío a domicilio,
- durante las cuarentenas implementadas a partir de la pandemia de Covid19.

### Materiales y método

Se trata de un estudio exploratorio a través de una revisión bibliográfica de contenidos que rodean al tema en cuestión. Los hechos empíricos aquí destacados provienen de diversas fuentes secundarias, tanto directas como indirectas. Puesto que se sabe poco sobre el objeto que se desea estudiar, se trata de construir variables, por lo tanto se parte de formulaciones en las cuales lo único que puede indicarse es el contenido de la variable tentativamente formulado, que debe ser clasificado (Ynoub, 2007, p.11). El objetivo principal de esta modalidad es seleccionar información ya existente sobre el tema o problema, obteniéndose de diversas fuentes como, por ejemplo, revistas, artículos e investigaciones científicas, libros, y otros trabajos académicos.

Más allá de la particularidad del tema elegido y las limitaciones del contexto, se desarrolló un instrumento de recolección de datos en el formato de entrevista estructurada. En la primera parte de la entrevista se recabaron los datos descriptivos de la muestra (edad y género). Luego se les presentó una serie de preguntas de respuesta corta o de opción múltiple con justificación sobre distintos aspectos del funcionamiento de la plataforma (*ver anexo*).

### Muestra

Datos cuali-cuantitativos obtenidos a partir de una muestra conformada por 30 entrevistas realizadas a repartidores de plataformas de la ciudad de Buenos Aires, en la localidad de Villa Devoto, ambos sexos, cuya edad oscila entre los 23 y los 45 años.

### Resultados

%36.7 de los repartidores trabajan para la plataforma hace menos de un año, otro %36.7 trabaja hace 1-3 años, %13.3 trabaja hace 3-5 años y el resto trabaja hace más de 5 años. El motivo de comenzar a trabajar para la plataforma fue en un %53.3 por desempleo, en un %16.7 por migración (documentación en trámite), en un %10 por recomendación de un compañero y el resto debido a la necesidad de tener un ingreso extra. El %90 menciona no haber firmado un contrato explícito y todos afirman no tener un recibo de sueldo. El %60 afirma que la plataforma se encarga de los costos de uniforme (gorro con la insignia) y el total confirma que la capacitación inicial o inducción, corre a cargo de la compañía de delivery. El %83.3 menciona no haber realizado un examen preocupacional. El 3.3 % trabaja menos de 3 días a la semana, otro %43.3 trabaja de 3 a 5 días a la semana, el %40 trabaja más de 5 días a la semana, el resto varía los horarios y los días. El %20 trabaja menos de 20 hs semanales, el %50 trabaja entre 20 y 40 hs semanales y por último, un %16.7 trabaja más de 40 hs semanales. El %83.3 afirma que los repartidores forman parte de la estructura de la plataforma, un %96.7 afirma que el personal técnico es parte de la plataforma, un %36.7 integra a los clientes dentro de la plataforma y un %23.3 menciona que probablemente haya más personas

trabajando para la plataforma pero nadie menciona un jefe. En cuanto a la misión y propósito de la organización, un %73.3 no se siente inspirado por tales factores, otro %10 los desconoce y el resto siente cierta motivación por el propósito. En cuanto a los valores de la organización, un %46.7 menciona que sus valores no están alineados con los de la organización, un %46.7 desconoce esos valores y el resto está alineado con los valores de la compañía de forma total o parcial. La mitad de los entrevistados no recomienda trabajar para la compañía. Cuando se preguntó sobre el ambiente de trabajo, el %23.3 mencionó que raramente es un ambiente cómodo, otro %40 afirma que a veces es cómodo, un %16.7 menciona que casi siempre es un lugar cómodo para trabajar y un %13.4 afirma que nunca está cómodo en su trabajo, el resto no respondió. En cuanto al reconocimiento del hacer, un %56.7 está insatisfecho con el reconocimiento de su jefe inmediato o autoridad superior inmediata, otro %26.7 está muy insatisfecho y el resto está conforme. El %63.3 considera que la organización celebra los logros y aprendizajes pero el %83.3 considera que el reconocimiento no tiene un verdadero valor cuando se recibe. Vinculado a esto, el %90 siente que nunca puede compartir con honestidad sus opiniones con la autoridad inmediata, el %10 restante menciona que son capaces en ocasiones excepcionales, muy raramente o a veces. El %73.3 siente que la organización nunca alienta a opinar o aportar ideas. En cuanto a la flexibilidad para el manejo del tiempo, un %26.7 menciona que a veces puede tomarse un tiempo cuando es necesario, otro %23.3 afirma que casi siempre tiene esa capacidad, otro %13.3 afirma que muy rara vez, %20 dice que siempre tiene esa capacidad y el resto dice que no tiene la capacidad de tomarse un tiempo. Vinculado a esto, un %40 siente que no cuenta con un balance sano entre trabajo y vida personal. Por último, en cuanto al bloqueo, un %70 menciona sentir frustración frente al bloqueo, un %40 afirma sentir estrés y angustia, un %30 afirma sentir ansiedad y un %26.7 agrega otras emociones, mayoritariamente enojo.

### Discusión de los resultados

La pandemia provocó un descenso en la productividad de las organizaciones que operaban de manera tradicional y consecuentemente, la economía digital tomó protagonismo, clasificando aquellos servicios que podían realizarse de manera remota y aquellos que suponían un mayor riesgo de contagio por el contacto directo. Hubo un aumento en los pedidos a domicilio, las aplicaciones de envío de comida aumentaron sus comisiones hasta casi duplicarlas, entre febrero y abril, Rappi y Glovo facturaron entre un %67 y un %73 más y Pedidos Ya elevó sus comisiones entre un %10 y un %15, por lo que sumado la comisión comenzó a representar el %35 del costo del producto. En esta crisis del 2020, el shock inicial implicó el aumento drástico del desempleo en todas partes del mundo (Eldestape, 2020, 5m3s).

Los grandes empresarios que han incrementado sus ganancias

desde que empezó la cuarentena, están vinculados con la economía digital, pero en Argentina, se perdieron 2,3 millones de empleos, de los cuales 2,1 millones se ubican en el área urbana del país. Es decir, el punto más flojo de esta economía es el empleo (Infobae, 2020). La economía digital se refiere a aquellos negocios que dependen cada vez más de la tecnología de información, datos e internet para sus modelos de negocios y abarca varios sectores como el manufacturero, servicios, transporte, telecomunicaciones, entre otros (Srnicek, 2016, p.20). Entonces, la búsqueda de adaptación a la crisis conlleva la aparición de dos fenómenos: el incremento de personas desempleadas en búsqueda activa de trabajo y la expansión de las llamadas organizaciones altamente virtualizadas. Se tomarán como tales a las llamadas plataformas digitales, un nuevo modelo de negocios que se definen como infraestructuras digitales que posibilitan la interacción de dos o más grupos. De este modo, se ubican como intermediarios de distintos usuarios, por ejemplo: consumidores, proveedores, distribuidores hasta incluso objetos físicos (Srnicek, 2016, p.40).

Dentro de los cuatro tipologías de plataformas existentes (Plataformas publicitarias; de la nube; industriales; de productos y austeras), tomando en cuenta la posibilidad de que las tipologías pueden encontrarse en una misma empresa, por ejemplo, Amazon; El análisis se centrará en las plataformas mayoritariamente austeras ya que se caracterizan por reducir al mínimo los activos de los que son propietarias y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posible (Srnicek, 2016). Un ejemplo de plataforma digital austera que opera en Buenos Aires es Rappi. Su director comercial, Juan Sebastián Ruales, comenta que dicha empresa fue fundada en el 2015 en Colombia, frente a la oportunidad de crear una plataforma intermediaria entre un grupo con altos ingresos pero carente de tiempo, y un grupo con disponibilidad horaria pero carente de ingresos suficientes (Revista Anfibia, 2018, 2m45s).

### Trabajando en una empresa sin activos Empleados, contratistas y algo más...

Lo primero que es notorio de las organizaciones con alto grado de virtualización es que tienen un tamaño menor con respecto a las organizaciones más tradicionales. Por ejemplo, Google tiene alrededor de 60.000 empleados directos, Facebook tiene 12.000; WhatsApp tenía 55 empleados cuando la compró Facebook por 19.000 millones de dólares e Instagram tenía 13 cuando fue comprada por 1.000 millones (Srnicek, 2016, p12). Estas son empresas sin activos pero cuentan con el software y el análisis de datos, algunas veces alquilan hardware y software en la nube y, a comparación de otras compañías que deben invertir en equipamiento informático y expertise, éstas se caracterizan por la subcontratación de trabajadores. En los Estados Unidos, los trabajadores de estas plataformas son definidos legalmente como “contratistas independientes”, es decir, no son empleados. De este modo, las empresas ahorran aproxi-

madamente el 30% de los costos laborales como prestaciones, horas extra, licencias, capacitación, etc. (Srnicek, 2016, p.67). De acuerdo con el testimonio de Emiliano en la Revista Anfibia, Rappi otorga 15 días para presentar el monotributo. Durante ese tiempo es posible trabajar y acumular el dinero de los pedidos, pero si no se presenta el monotributo, la empresa bloquea el usuario del trabajador y éste no cobra sus ganancias. Por otro lado, menciona que durante la charla de inicio había 41 personas y no había sillas disponibles por lo cual, algunos se sentaron en el piso del lugar. Explica que la charla informativa estaba a cargo de una persona quien les aseguraba que no habría más de 3 kilómetros de pedaleo y que, entre algunos de los beneficios de este trabajo, se encontraban las ganancias potenciales, el manejo propio de los horarios y la condición de ser monotributista, esto significaba, no tener jefes. Agrega: “La seguridad vial pasa ligerita. Así está bien, con casco y sonrisa. Así está mal, sin casco y sin sonrisa” (Gullo, 2018). En consecuencia, si se realiza algún tipo de capacitación como el mencionado en las crónicas, tiene la característica de ser básico y de bajo costo, lo que se manifiesta en, por ejemplo, la cantidad de personas que son capacitadas y el déficit de elementos para acomodarse a esa cantidad pero, más aún, el breve tiempo para tratar temas relevantes a la tarea que se va a desempeñar. Por ejemplo, la seguridad vial.

### Hiperconexión, humo y abismo

De febrero a diciembre del 2018, más de 20.000 personas entraron a trabajar en Rappi, 3000 quedaron de manera permanente, 17.000 abandonaron (Revista anfibia, 2018, 1m51s)? Gimena Valdés, economista que realiza su doctorado sobre plataformas digitales en Cornell, EE.UU., plantea que estas empresas venden algo que no es; Porque si bien proveen diferentes servicios, algunos dicen que es sólo una plataforma que une dos partes, y tanto el gobierno como el resto de la sociedad, no han definido a qué se dedican estas empresas o cómo es el funcionamiento de las plataformas. Y agrega que las relaciones laborales son una de las dimensiones a regularizar en estas compañías (C5N, 2020b, 2m35s). A continuación se analizará la razón por la cual esta dimensión debe ser regulada.

El capitalismo avanzado está basado en la extracción de datos y para esto se requiere organizar estos datos en formatos estandarizados para su utilización. Las actividades de los usuarios son la fuente natural de los datos, cuyos usos sirven para educar y dar ventaja competitiva a los algoritmos; habilitar la coordinación y la deslocalización de los trabajadores; optimizar y flexibilizar los procesos productivos (Srnicek, 2016, p.39). Para llevar a cabo estas medidas, los trabajadores son incorporados como usuarios a la plataforma mediante un código de identificación numérico o alfanumérico. Por ejemplo, el código 9133. En otros casos, la empresa también provee algún otro elemento de distinción corporativa como una gorra con el logo (Gullo, 2018). De lo anterior se destacan dos factores: Por un lado, el proceso

de incorporación de la persona al sistema en forma de código. Por otro lado, el gasto empresarial en uniforme necesario, siendo la gorra el elemento más económico y útil por su reconocimiento, no por la seguridad vial que aporta en comparación con otras prendas. Algunos trabajadores agregan que de lo que se gana trabajando para la plataforma, hay que descontar los costos iniciales del alquiler de la caja (\$300 en caso de bicicleta y \$500 en caso de motos) y el combustible en el caso de vehículos con motor (Gullo, 2018).

Se comienza a evidenciar a esta altura, ciertas irregularidades en el funcionamiento de este tipo de organizaciones, mayormente en lo concerniente a relaciones laborales y su contabilidad.

En cuanto a los ingresos, éstos consisten en una tarifa base y un plus por km recorrido. Les pagan por pedido y según la plataforma. El cobro promedio mensual en el ranking, varía entre \$40,000 y \$45,000 si se trabajan ocho horas diarias, seis días a la semana. El promedio de horas trabajadas es entre 3 y 10 horas. Ahora bien, si no hay actividad, no hay ingresos y eso incluye el período de vacaciones (C5N, 2020a, 50s). Sin embargo, un testimonio menciona que el personal de soporte técnico de la aplicación contacta a los trabajadores que no se encuentran trabajando aún cuando éstos tienen la aplicación apagada ya que, si no trabajan, esto puede afectar su condición laboral (Revista Anfibia, 2018, 1m22s). Hay dos cuestiones a explorar en los dichos anteriores para explicitar el efecto del funcionamiento actual de la plataforma austera en el desempeño laboral y el impacto psicológico. Por un lado, el funcionamiento del “ranking” y, por otro lado, su relación con el llamado abismo digital.

En cuanto al ranking, la supresión de la privacidad es central para este tipo de negocios, justamente por su vínculo con la recolección de datos. Todo acto que un usuario lleva a cabo, sin importar cuán ínfimo sea, es útil para reconfigurar algoritmos y optimizar procesos. (Srnicek, 2016, p.89). Si el uso de datos apunta a la optimización de la plataforma austera, que se caracteriza por reducir sus costos al máximo posible, entonces, la privacidad actuaría en contra de los objetivos de ese uso, ya que no permitiría el acceso a un porcentaje de esa data que consiste en información sobre el desempeño de los usuarios. Es por esto que, desde la perspectiva de la plataforma, los trabajadores deben operar de forma constante porque son códigos que proveen datos, sin los cuales el programa no puede actualizarse para competir en el mercado. En definitiva, largos períodos sin actividad equivale a carencia de datos. Según Vidal Arizabaleta (2004), la respuesta es fundamentalmente política, esto depende de hasta qué punto se reconoce la privacidad como un fin en sí mismo y no como un bien intermedio, que por lo tanto, puede comercializarse (p.30).

En este punto, se ubican ciertos aspectos de la cultura organizacional. En primer lugar, el principio de la excelencia y de perfección, que empuja a los trabajadores a “ser mejores que sus competidores y que ellos mismos”, lo que demuestra que la búsqueda de la excelencia se sitúa en el plano de lo absoluto y no es

algo relativo. La excelencia es un valor en sí misma, confirmado y justificado por los éxitos que genera (Aubert & De Gaulejac, 1993). Esto se manifiesta en dispositivos explícitos como los estímulos positivos, como ganar \$10 más por pedido si se trabaja con lluvia y obtener más pedidos ante la disponibilidad inmediata del repartidor y, también se ve manifestada en la formación y en los sistemas de evaluación y dirección de objetivos, como, por ejemplo, la tasa de aceptabilidad. Esto es, una vez que aparece el pedido en la aplicación de Soy Rappi, hay 30 segundos para decidir si se acepta o no el viaje. Cuanto menos pedidos se tomen, más baja será la tasa de aceptabilidad. Y cuanto más baja sea la tasa, menos pedidos aparecerán. Otro ejemplo es el cronómetro de viaje de la aplicación que le indica al trabajador el tiempo restante para adquirir o entregar el pedido (Gullo, 2018). Lo anterior está vinculado a los dispositivos implícitos como el principio de “cada día un poco más”, esto es, se le pide al individuo que haga cada día más de lo que se le pide formalmente. Nunca se fija expresamente y por eso genera inquietud, la angustia de no haber hecho lo suficiente y una sensación de culpabilidad que incitan al individuo a superarse para sobreponerse a la angustia (Aubert & De Gaulejac, 1993). Como menciona Emiliano Gullo (2018): “Pedaleo cansa. Pedaleo sin destino cansa el doble. Me llega un mensaje de texto. -Feliz domingo para todos. Tenemos muchos pedidos para vos. ¿Te animás a repartirlos?-. Pero los viajes no aparecen. Los sms si.”

Con respecto a la movilización psíquica de los trabajadores, esto es, el motivo por el cual continúan trabajando en tales condiciones, se adjudica al concepto de sistema generador de paradojas, en el sentido de que la plataforma digital está construida en base a un ranking que plantea una dicotomía: activo-inactivo; adhesión-frustración. Esta contradicción persistente produce un cierto nivel de agresividad y angustia, y el sujeto orienta todas sus energías en la empresa con la finalidad de sosegar su insatisfacción y desear la superación de esta paradoja. (Aubert & Gaulejac, 1993, p.107). En este sentido, en el diseño de las plataformas, a cada código (usuario) se le asigna un valor discreto, esto significa que no hay valores intermedios. Por ejemplo, los pedidos se entregan o no se entregan. Lo mismo sucede con la activación del código (usuario), debe operar porque de lo contrario, es un código inactivo. Este funcionamiento no toma en cuenta la multidimensionalidad del trabajador como persona física y el contexto sobre el cual estos operan. Por ejemplo, la variable probabilidad de contagio ya que hay comercios que operan con más de una aplicación de envíos a domicilio y, durante los días de mayor demanda, sin ningún control, pueden concentrarse una gran cantidad de repartidores en una misma área. Frente a esto, algunos repartidores prefieren no tomar pedidos y resguardarse aunque eso signifique perjudicar su puntuación en el ranking (C5N, 2020a, 3m).

En analogía con el lenguaje informático, la plataforma digital contiene un software y un hardware. El soft es lo suave, lo inmaterial, lo que suscita y colma el deseo. Mientras que el hard

es lo duro, lo material, es el reverso del deseo y el fin del placer, la dureza del sistema, el conflicto permanente (Aubert & De Gaulejac, 1993). Por un lado, un trabajo sin horarios, sin jefes y con ganancias inmediatas se vinculan al aspecto Soft. De esta manera: “Rappi se alimenta de dos debilidades muy concretas y complementarias: Por un lado, la necesidad del inmigrante y la desesperación del desempleado. Por el otro, de la fetichización de la inmediatez.” (Gullo, 2018).

En cuanto al aspecto de lo Hard, el mismo se vincula al pedaleo frenético y veloz, como lo necesario para obtener un tipo de trabajo que otorgue ingresos suficientes. Para obtener un ingreso de \$40,000 mensuales, un repartidor debe trabajar entre ocho y diez horas y recorrer entre 50 y 60 kilómetros por día. Sin la definición de límite alguno, se trabaja durante el día y la noche y bajo cualquier condición física, meteorológica o de otro tipo. Otro tipo de factores que se mencionan en los testimonios son por un lado, la escasa propina en tanto falta de reconocimiento por parte del consumidor y, por otro lado, el control y seguimiento de la compañía a través de la aplicación. Por ejemplo, un repartidor menciona: “Estoy controlado por satélites, me asignan y reasignan tareas desde un teléfono, me suspenden o me despiden desde una tablet” (Gullo, 2018). El hard implica justamente la imposibilidad de vivir por fuera de la filosofía de la compañía, la obligación constante de competir y de cumplir con los objetivos porque, de lo contrario, existe la amenaza de dejar de existir porque la empresa ya no nos considera vivos (Aubert & Gaulejac, 1993, p.117). En el caso de la plataforma digital, es el riesgo de ser bloqueado, esto significa, la incapacidad para trabajar durante ciertos períodos de tiempo desde una hora hasta una semana, sumado al descenso de puntuación en el ranking que eso implica (C5N, 2020a, 3m35s). Un bloqueo es un comando ejecutado por un algoritmo, el cual es dirigido por una persona. El usuario que comanda la aplicación selecciona e inactiva un código de ID, así, el trabajador ya no puede trabajar más. (Revista Anfibia, 2018, 6m50s). De nuevo, se manifiesta una lógica binaria, esto es: “Activo-Inactivo” y sus consecuencias.

### ¿Reconocimiento a la máxima velocidad?

En una situación de trabajo, siempre se trabaja para alguien, es decir, el trabajo es fundamentalmente intersubjetivo y proyecta al sujeto en el vínculo social, en el cual, opera la sublimación de las pulsiones y, en consecuencia, la retribución esperada no es el amor sino el reconocimiento dirigido al hacer desde dos tipos de juicios (Dejours, 1990, p.4).

Desde la dimensión utilitarista del trabajo, proferida por la línea jerárquica, esto es, jefes o clientes, se evidencia que ningún repartidor tuvo alguna vez un recibo de sueldo. Ellos refieren que no figuran bajo ningún concepto para nadie (C5N, 2020a, 4m30s). Se cita como ejemplo las siguientes frases: “Para cualquier consulta y reclamo los rappideros nos clavamos más de una hora en la puerta de la oficina a la espera de soluciones”. En ocasiones, el reconocimiento se expresa en forma de rechazo:

“Veo la cara de pánico de la moza -No, no, por afuera rappi, por afuera- grita. No me di cuenta pero de repente me convertí en un dromedario fluorescente sin conciencia de su joroba”(Gullo, 2018). Otros repartidores dicen no sentirse seguros en la calle, argumentando: “si nos pasa algo en la calle, si sufrimos robo o enfermedad no cobramos” (C5N, 2020, 7m13s). Eventos de mayor gravedad como la muerte también pueden ocurrir. Por ejemplo, el reclamo aún vigente de la familia de un repartidor atropellado durante su jornada laboral por una camioneta cuyo conductor está libre (C5N, 2020b, 11m05s). En base a estos datos, se evidencian fallas en el reconocimiento legal del trabajador de plataforma.

Por otro lado, el segundo tipo de juicio es el de belleza y es proferido por los pares, es decir, aquellas personas que conocen las reglas del oficio (Dejours, 1990, p.4). En estas instituciones que funcionan sin arraigo, en medio del desorden, el único efecto visible de su operatoria es el reconocimiento mutuo de los miembros (Lewkowicz, 2004, p47). En este sentido, a fines de agosto se contaba con 9 mil rappideros o trabajadores no reconocidos en Argentina, esto es, sin derechos o beneficios laborales de ningún tipo como obra social o vacaciones. Hoy ya son más de 12 mil y se reúnen en diferentes puntos por color de aplicación. Estas reuniones de pares establecen un lazo social que ofrece soporte, contención y reconocimiento. Un repartidor menciona: “Cuando las piernas no te dan más, tenés hambre, llueve, y no te dieron un mango de propina, cruzarse un saludo con un compañero se convierte en una bandera en lo alto del frente de batalla”(Gullo, 2018).

A pesar de esta estructura, se puede ubicar una lógica basada en la formación de una masa que, aunque inestable posibilita la conformación de una grupalidad formada por individuos que se reúnen y arman lazo libidinal entre sí. Cabe definir que la libido en tanto energía pulsional, está vinculada al amor sexual pero también al amor del individuo a sí mismo, el amor paterno y el filial, la amistad y el amor a la humanidad en general, e incluso a objetos concretos o ideas abstractas. En el caso de las masas se trataría de flujos libidinales de meta sexual inhibida.

En este caso, la masa es una reunión de trabajadores que han reemplazado su ideal del yo por un mismo objeto. Es posible inferir que la idea común que posibilita una conformación grupal consiste en una reivindicación. Eso permite una recíproca identificación yoica que se expresa en la búsqueda y reunión con sujetos que comparten una misma aplicación y con ello, el reconocimiento de la precarización y el sufrimiento psíquico que conlleva este trabajo como rasgos en común (Freud, 1921). Esta revolución digital supone así una nueva crisis de los modos tradicionales de agrupación o de cómo pensar las masas, que amenaza las relaciones establecidas de poder y dominio. La nueva masa se define como enjambre digital y posee propiedades que lo destacan abruptamente de las conformaciones clásicas de la masa (Byung-Chul Han, 2014, p.27).

El proceso laboral es cada vez más inmaterial, orientado hacia

el uso y la manipulación de símbolos y afectos (Srnicek, 2016). Pero con respecto a esto, el problema no son las circunstancias en cual estén dados los vínculos sino su manipulación, en tanto, no se conserven las propiedades suficientes para desarrollar la subjetividad de la persona. Carlos Neri (2001) plantea que:

La presencia de una tecnología como Internet nos muestra las nuevas localizaciones de las personas, que se convierten en habitantes de un espacio de anonimato que, paradójicamente, si bien presenta las características de “no lugar” este aspecto de recuperación de identidades perdidas lo convierte en un lugar. En definitiva, si un lugar puede definirse como lugar de identidad, relacional e histórico, un espacio que no conserve esas características, definirá un no lugar (p.6).

La plataforma digital austera carece, según los datos recolectados, de una o más de estas propiedades. Por lo tanto y considerando lo dicho anteriormente, para que una organización de trabajo evolucione sanamente, es necesario un espacio público interno o “espacio de discusión”, para construir reglas a partir de acuerdos. El reconocimiento dirigido al hacer, tomando en cuenta ambos tipos de juicios, es sumamente relevante para el desarrollo de la subjetividad ya que el sujeto reenvía estos juicios, inicialmente dirigidos al hacer, al dominio del ser como construcción de sí y, de esa manera, se confiere la pertenencia social a un oficio (Dejours, 1990, p.4). En la medida en que la identidad de una persona se sostiene a través de la mirada del otro, no puede haber un reconocimiento parcial. Por ejemplo, incertidumbre con respecto al rol que se ocupa o las expectativas que se tienen por parte de la organización debido a los efectos negativos que se evidencian en la salud mental y física del personal.

De esta forma, la institución forma parte de la personalidad del sujeto en tanto configura a nivel psicológico, diversos significados y valores para las personas o colectivos que a ella pertenecen. Sin embargo, puede ocurrir que la organización falle en su capacidad para ofrecer satisfacción y posibilidades de desarrollo y, por lo contrario, sea una fuente de empobrecimiento de la personalidad del sujeto (Bleger, 1966, p.81). Kaes (1989) distingue el sufrimiento como intrínseco de la división del sujeto mismo, en tanto el objeto no satisface el deseo, pero todo sufrimiento deriva en un trabajo psíquico mediante la activación de mecanismos de defensa que, si fallan debido a una angustia incontrolable, derivan en la destrucción del sujeto en su vida psíquica y en su cuerpo. En el sufrimiento institucional, también el sujeto sufre cuando se conforma un isomorfismo en tanto no hay diferenciación entre el sujeto y la organización, tanto por exceso como por falta de ésta última en el cumplimiento de su función (p.57). Dejours (1990) refiere que: “las reglas de trabajo son reglas de convivencia y tienen un componente ético y social. Cuando estas reglas se disuelven o son sistemáticamente violadas, la convivencia se borra y abre la puerta a la violencia” (p.4). La ter-

cerización ha superado sus propias capacidades y las diversas reacciones de los empleados contra estas compañías provocan un incremento inevitable de los costos de operación de las plataformas (Srniczek, 2016, p.103). Por ejemplo, en Buenos Aires, ocurrió el primer paro contra la empresa Rappi por parte de la A.P.P. o Asociación de Personal de Plataforma, que reúne a trabajadores de Rappi y Glovo. La huelga ocurrió un fin de semana durante el mayor flujo de demanda. Consistió en tomar pedidos y antes de que se cumpliera el tiempo de entrega, se cancelaba el pedido. Esto ocasionó pérdidas a la plataforma de Rappi y, en consecuencia, los trabajadores que fueron partícipes del evento fueron bloqueados. De acuerdo con uno de los repartidores que participó en la protesta, no hay relación laboral con la compañía pero la misma está habilitada para despedir a los repartidores mediante el bloqueo sin justificación alguna (Revista Anfibia, 2018, 4m51s). Aún así, la plataforma intentó desactivar la movilización otorgando un aumento en las tarifas de pago y, luego del evento, Rappi no pudo volver a la tarifa original. Por un lado, Juan Manuel Ottaviano, asesor legal de la A.P.P. plantea: “la actualización de la legislación tiene que servir para lograr atrapar estas economías, estos planteos de organización sin por eso lesionar lo que resulta maravilloso de esta tecnología” (Revista Anfibia, 2018, 3m59s).

Este fenómeno está vinculado al hecho de que cada organización necesita producir sus sujetos, la identidad imaginaria del empleado se sostiene en el interior de ellas. Por lo tanto, caer fuera de la organización es caer en la desaparición por ausencia de reconocimiento social. En este rasgo es característico de la violencia institucional contemporánea (Lewkowicz, 2004, p.48). Además de las fallas evidenciadas en el reconocimiento social y legal del trabajador de plataforma, se analizará la retribución monetaria por el trabajo realizado con respecto a irregularidades en la facturación por parte de este tipo de Organizaciones.

### **El fraude y sus falsos autónomos**

Inicialmente, el ciclo de compra-venta comienza cuando el cliente pide una comida por la aplicación y paga en efectivo o a través de su tarjeta de crédito o débito. El pago es obtenido por la plataforma y luego, ésta abona un porcentaje del valor total al proveedor o trabajador a los 15 días (Gullo, 2018). Por ejemplo, antes del COVID-19, del valor total del producto, el 50% se conformaba del costo de producción y las aplicaciones de envíos a domicilio de comida obtenían un 15% del resto. Actualmente, es el comercio el que tiene una ganancia del 15% y la aplicación se lleva el 35% de ganancia, el resto constituyen costos. Aún así, el costo de los empleados sigue siendo el mismo (C5N, 2020b, 8m20s). ¿Por qué sucede esto? De acuerdo con Srniczek (2016), sumado a una política monetaria laxa y debido a que estas organizaciones sólo trasladan propiedad intelectual en lugar de edificaciones concretas a otras jurisdicciones impositivas, la evasión fiscal se encuentra facilitada (p.29). Para retratar de manera concreta el proceso de evasión fiscal, se

plantea el siguiente ejemplo: Un cliente realiza un viaje en un remis Uber en Buenos Aires. Del valor total del viaje, una comisión de un 30% del valor total, es adquirido por la plataforma. Ese monto se transfiere a una cuenta en un paraíso fiscal en Bermudas porque, a partir de esa cuenta, se puede transferir a una cuenta en Holanda, donde pierde su sentido económico ya que, en ese país, las ganancias por propiedad intelectual están exentas de comisiones o impuestos. La propiedad intelectual es el algoritmo que rige la aplicación. Finalmente, ese monto llega a su dueño exento de impuestos, es decir, sin tributar en ningún lugar (C5N, 2020b, 30s).

Como se mencionó anteriormente, los trabajadores aislados establecieron una agrupación sostenida por una estructura libidinal basada en la lógica de la formación de masas. De esta manera, recuperaron cierto sentido de su oficio y su identidad. Pero la demanda de reconocimiento de esta agrupación debe ser otorgada desde otra instancia jerárquica que no califique el accionar como una infracción o delito, sino como una transgresión con valor creativo, esto es capaz de generar un espacio para algo nuevo. Por ejemplo, la ampliación de ley de Rider que, siendo tratada en España pretende extender su aplicación a todas las plataformas digitales existentes a nivel mundial y la misma reconoce el vínculo laboral entre el trabajador de plataforma y la compañía (Ubieto, 2020). De este modo, el proyecto de ley, establecería obligaciones o límites a las plataformas de envíos a domicilio. Sin embargo, es preciso cuestionar el lugar del Estado como único garante de la puesta en cadena de estas organizaciones que sólo mediante un despótico reglamento interno reconocen a sus miembros (Lewkowicz, 2004, p.47).

### **Discusión y conclusiones**

A partir de lo expuesto en la presente tesis y según el recorrido bibliográfico junto con el análisis realizado sobre la actualidad y el funcionamiento de las plataformas digitales, se puede decir que en la época que vivimos y durante esta crisis, se pusieron de manifiesto, no sólo nuevos tipos de organizaciones sino las posibles fallas en las mismas y sus efectos en los sujetos que se vinculan con ellas. En el orden de lo digital y retomando la hipótesis elaborada, se constata efectivamente que las organizaciones altamente virtualizadas poseen una cultura organizacional y una integración psico-social que posibilita un desligamiento de lo sensorial y de lo corpóreo. Así mismo, los modos y fuentes de sufrimiento en las organizaciones altamente virtualizadas son diferentes de los de las organizaciones con bajo grado de virtualización y se vinculan al fenómeno de la brecha digital. También puede decirse que con el recorrido realizado se pudo cumplir con los objetivos propuestos:

Por un lado, se ubican a las organizaciones altamente virtualizadas como una resultante de la adaptación a las épocas de crisis, debido a la competitividad y la búsqueda de las empresas por permanecer en el mercado a pesar de cambios bruscos como los que puede provocar una pandemia y su consecuente período

de cuarentena, en el cual las relaciones de cualquier índole varían de manera cualitativamente significativa y la productividad tiende a disminuir. Dentro de este tipo de organizaciones, las relaciones laborales son la dimensión menos regulada y en la cual, se evidencian un gran número de irregularidades, entre las cuales variables como el feedback, la capacitación y el reconocimiento, tanto social como material de los trabajadores, tienen poco desarrollo. En consecuencia, la dinámica laboral se rige en su mayor parte por la configuración de un programa, cuyo funcionamiento se basa en recolectar y categorizar datos de la actividad de los códigos que se incorporan en él, excluyendo de su análisis la complejidad del sujeto humano. Los códigos que representan a los usuarios en las plataformas digitales toman en cuenta el tiempo de reacción y la retribución porcentual por demanda satisfecha pero no evalúan otras dimensiones como la salud mental de sus trabajadores, los cuales justamente, no se hallan reconocidos legalmente por vacíos legales en la regulación de este tipo de organizaciones. Esto conlleva al establecimiento de un tipo de relación que no reconoce límites en cuanto a la optimización del desempeño laboral, al mejoramiento de la productividad y la ventaja competitiva. Se adquiere de esta manera, una cultura organizacional basada en la excelencia y la perfección a pesar del vaciamiento progresivo de la subjetividad y la cosificación, o mejor dicho, la codificación de lo humano. Todo esto incrementa el sufrimiento institucional del personal de plataformas sumado a las patologías por sobrecarga laboral pero aún así, es preferible la pertenencia a la plataforma que el bloqueo. Para solucionar este fenómeno emergente en la psicodinámica laboral, es necesario una regulación legal y un reconocimiento social de este tipo de organizaciones recientes, que permite comprender en profundidad sus obligaciones y derechos en su actuación contextual. Toda institución es el medio por el cual los sujetos se pueden enriquecer o empobrecer o vaciarse como seres humanos (Bleger, 1966). Del mismo modo que Dejours sostiene respecto del trabajo, que puede consistir tanto lo peor como lo mejor, en el mismo sentido, la tecnología en tanto herramienta puede servir para enriquecer y desarrollar la personalidad, así como, para empobrecerla, debilitarla y enajenarla. Por ello, resulta necesario, incorporar la dimensiones de análisis de la Psicología Institucional a los avances tecnológicos y su incidencia en el mundo del trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aubert, N. & de Gaulejac, V. (1993). La producción de la excelencia. La movilización psíquica. El hombre managerial. En El coste de la excelencia. Buenos aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Amador, J.C. (2010). Mutaciones de la subjetividad en la comunicación digital interactiva. Consideraciones en torno al acontecimiento en los nativos digitales. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/860/86020052011.pdf>
- Bell, D. (1976). Concept of post-industrial society: Theory, myth, and ideology. Recuperado en <http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/ferkiss.pdf>
- Bleger, J. (1966). Psicohigiene y psicología institucional. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Canal C5N. (21-07-2020a). *Capitalismo con tracción a sangre: los "héroes" precarizados*. [archivo de vídeo]. Youtube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ybakhs1yB8>
- Canal C5N (21-07-2020b). *Capitalismo delivery: Tracción a sangre en el siglo XXI*. [archivo de vídeo]. Youtube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=0WCvLduA1Ng>
- Castells, M. (Ed. 2000). (1997). La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I: La sociedad red. Recuperado de: [https://www.felsemiotica.com/descargas/LA\\_SOCIEDAD\\_RED-Castells-copia.pdf](https://www.felsemiotica.com/descargas/LA_SOCIEDAD_RED-Castells-copia.pdf)
- ClaudioLaradio (17-03-2019). *Plataformas 1: Un click y no trabajas más*. Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=EmB5\\_6ien0w](https://www.youtube.com/watch?v=EmB5_6ien0w)
- Chul Han, B. (2015). Psicopolítica, liberalismo y nuevas formas de poder. Barcelona: Pensamiento Herder Editorial.
- Dejours, C. (Marzo del 2000) Psicodinámica del trabajo y vínculo social. Revista actualidad, N° 274. 1-4.
- Donato, N. (23-09-2020). Durante la cuarentena, el desempleo aumentó al 13,1%, afecta a 2,3 millones de argentinos y es la cifra más alta desde 2004. *Infobae*. Recuperado de: <https://www.infobae.com/economia/2020/09/23/durante-la-cuarentena-el-desempleo-aumento-al-131-afecta-a-23-millones-de-argentinos-y-es-la-cifra-mas-alta-desde-2004/>
- Ensincke, M.G. (1 de agosto del 2010). Intoxicación. Periódico La Nación. Recuperado en: <http://www.lanacion.com.ar/1290099-intoxicacion>
- Freud, S. (1921). Psicología de las masas y análisis del yo. En *Obras completas, Tomo XVIII*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gibson, W. (1986). Burning Chrome. En Burning Chrome Collection. Canada: Signed Lettered Edition. Recuperado de: [http://www.libertormagazine.com/kiotd/burning\\_chrome10272010.pdf](http://www.libertormagazine.com/kiotd/burning_chrome10272010.pdf)
- Gullo, E. (8 de Octubre del 2018) Capitalismo a tracción de sangre. Revista Anfibia. Recuperado en: <http://revistaanfibia.com/cronica/capitalismo-traccion-sangre/>
- Hardt, M. & Negri, A. (2002). Imperio. Paidós. Colección Estado y Sociedad. 95. Argentina.
- Lattanzi, J.P. (2013). ¿El poder de las nuevas tecnologías o las nuevas tecnologías y el poder? Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4200795.pdf>
- Lewkowicz, I. (2004). Institución sin nación. En Destitución y agotamiento: Pensar sin Estado. Buenos aires, Argentina. Editorial Paidós.

- Malfé, R. (1994). Fantasía e historia. En *Fantásmata: El vector imaginario de procesos en instituciones sociales*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Malfé, R. (1981). Psicología Institucional Psicoanalítica. En *Revista Argentina de Psicología*. N° 30. pp. 27-44.
- Melera, G. (2013). Tipos de instituciones. Recuperado en: [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/039\\_psico\\_institu2/material/bibliografia/melera-tipos\\_de\\_instituciones.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/039_psico_institu2/material/bibliografia/melera-tipos_de_instituciones.pdf)
- Melera, G. (2013). Una mirada desde la Psicología Institucional Psicoanalítica. Recuperado en: [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/039\\_psicoinstitu2/material/bibliografia/melera-institucionesysubjetividadpdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/039_psicoinstitu2/material/bibliografia/melera-institucionesysubjetividadpdf)
- Melera, G. M. y Larrea, N. (2020). De la informatización a la virtualización. Recuperado en: [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/039\\_psico\\_institu2/material/bibliografia/larrea\\_melera-de\\_la\\_informatizacion\\_a\\_la\\_virtualizacion.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/039_psico_institu2/material/bibliografia/larrea_melera-de_la_informatizacion_a_la_virtualizacion.pdf)
- Neri, C. (2001). Singularidad en la red. O el juego de estar cerca y lejos simultáneamente. En *Bytes y papel*. Recuperado en: [http://intersecciones.psi.uba.ar/revista\\_ed\\_n\\_15.pdf](http://intersecciones.psi.uba.ar/revista_ed_n_15.pdf)
- Nuñez, R. [ElDestape]. (06-09-2020). ¿Quiénes son los “ganadores” mundiales del Coronavirus?. Recuperado en: <https://www.youtube.com/watch?v=wrKY99I3wuE>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO (18-07-2003). *Towards Knowledge societies. An interview with Abdul Waheed Khan*. [Entrevista en un Boletín informativo]. Recuperado de: [http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/news-and-in-focus-articles/all-news/news/towards\\_knowledge\\_societies\\_an\\_interview\\_with\\_abdul\\_waheed/](http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/news-and-in-focus-articles/all-news/news/towards_knowledge_societies_an_interview_with_abdul_waheed/)
- Sanchez, C. (14-04-2019). *Citar Youtube-Referencia bibliográfica*. Normas APA actualizadas 7° edición. Recuperado de: <https://normas-apa.org/referencias/citar-youtube/>
- Sanchez, C. (19-02-2020). *Citar obras de un mismo autor editadas en el mismo año*. Normas APA actualizadas 7° edición. Recuperado de: <https://normas-apa.org/citas/citar-obras-de-un-mismo-autor-editadas-en-el-mismo-ano/>
- Serrano Santoyo, A. y Martínez, E. (2003). La brecha digital: Mitos y realidades. Recuperado en: [http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf)
- Srnicek, N. (Ed.2018). (2016). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires, Argentina: Caja Negra Editora.
- Schlemenson, A. (1991). La organización como objeto: siete dimensiones para su análisis. En *La perspectiva ética en el análisis organizacional*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Turkle, S. (2012). *¿Conectados pero solos?* [Ted 2012]. Recuperado en: [https://www.ted.com/talks/sherry\\_turkle\\_alone\\_together?language=es](https://www.ted.com/talks/sherry_turkle_alone_together?language=es)
- Travnik, C. y Vitale, N. (2020). Cultura y subcultura en las organizaciones. Recuperado en: [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/039\\_psico\\_institu2/material/laimportanciadelaculturaenlasorganizaciones.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/039_psico_institu2/material/laimportanciadelaculturaenlasorganizaciones.pdf)
- Ubieto, Gabriel (16-10-2020). Trabajo y los agentes sociales encaran las negociaciones de la nueva Ley Rider. El periódico. Recuperado de: <https://www.elperiodico.com/es/economia/20201016/trabajo-y-los-agentes-sociales-encaran-las-negociaciones-de-la-nueva-ley-rider-8159960>
- Utsumi, Y. (Diciembre del 2005). Documentos finales de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información [Libreto digital]. Recuperado de: <https://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf>
- Ulloa, F. (1996). Cultura de la mortificación y proceso de manicomialización, una reactualización de las neurosis actuales. En *Novela clínica psicoanalítica*. Buenos Aires, Argentina. Editorial: Paidós.
- Vidal Arizabaleta, E. (2004). *Diagnóstico organizacional. Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital*. Bogotá, Colombia. Ecoe ediciones.
- Vitale, N.; Mendez, C. y Volz, F.(2012). *Introducción a la psicología institucional*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Psicología. Recuperado de: <https://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/institucional/vitale/Introduccion%20a%20la%20Psicologia%20Institucional..pdf>
- Vitale, N.; Travnik, C.; Heller, T.; Schönfeld, B. y García, M. (2014). El pase y sus vicisitudes: contexto, cultura, organización y subjetividad. En *Aportes de la psicología acerca de fenómenos, transformaciones y subjetividades en el contexto de la globalización y estado de cultura actual*. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Psicología, pp. 51-69.
- Vitale, N., Pérez, L. y Lado, S. (2015). El psicólogo institucional y su rol de cartógrafo: aplicación del dispositivo del análisis organizacional a las organizaciones totales. Recuperado en [http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/039\\_psicoinstitu2/material/bibliografia/elpsicoinstitucional.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/039_psicoinstitu2/material/bibliografia/elpsicoinstitucional.pdf)
- Ynoub, R. (2007) IV: El diseño de la investigación: una cuestión de estrategia. Recuperado en: [https://www.academia.edu/5923187/IV\\_El\\_dise%C3%B1o\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_una\\_cuesti%C3%B3n\\_de\\_estrategia\\_1\\_Material\\_de\\_c%C3%A1tedra?auto=download](https://www.academia.edu/5923187/IV_El_dise%C3%B1o_de_la_investigaci%C3%B3n_una_cuesti%C3%B3n_de_estrategia_1_Material_de_c%C3%A1tedra?auto=download)