

# Sindicalismo, democracia y humanidad

Fredes Luis Castro<sup>1</sup>

Recibido: 08/05/2019; Aceptado: 05/07/2019

## Resumen

Este artículo tiene dos objetivos. El primero consiste en ilustrar y alertar sobre las implicancias de la introducción de las tecnologías informacionales en el mundo del trabajo, en especial su repercusión en las capacidades decisorias y deliberativas, inciertas y falibles, que constituyen la humanidad de los trabajadores y en el orden democrático del que participan. El segundo objetivo procura subrayar el rol que el actor sindical debe desempeñar ante los desafíos que comunica el eficientismo característico del capitalismo informacional o de vigilancia.

**Palabras clave:** sindicalismo, humanidad, democracia, trabajo

## Abstract

This article has two objectives. The first is to illustrate and alert about the implications of the introduction of information technologies in the world of work, especially its impact on the humanity of workers and in the democratic order in which they participate. The second objective attempts to underline the role that the trade union actor must play in the face of the challenges that the efficientism characteristic of informational or surveillance capitalism communicates.

**Keywords:** trade unions, humanity, democracy, work.

## Resumo

Este artigo tem dois objetivos. O primeiro é ilustrar e alertar sobre as implicações da introdução das tecnologias da informação no mundo do trabalho, especialmente seu impacto nas capacidades de tomada de decisão e deliberativas, incertas e falíveis, que constituem a humanidade dos trabalhadores e na ordem democrática de que eles participam. O segundo objetivo tenta sublinhar o papel que o ator sindical deve desempenhar em face dos desafios do eficienteísmo característico do capitalismo informacional ou de vigilância.

**Palavras-chave:** sindicalismo, humanidade, democracia, trabalho.

---

<sup>1</sup> Abogado (Universidad Católica de Córdoba), docente en las carreras de Comercio Electrónico y Gobierno Electrónico de la Universidad Nacional José Clemente Paz, investigador del Observatorio del Futuro del Trabajo de la Asociación del Personal Legislativo, asesor legislativo en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación. Contacto: fredescastro7@gmail.com

## 1. Introducción

La pregunta general que dispara la presente propuesta puede presentarse de la siguiente manera: ¿cómo se relaciona el proceso de emergencia de una lógica de acumulación informacional con la evolución de las instituciones democráticas por un lado, y con la de cierto imaginario social que se pretende instalar y que compromete la idea misma de humanidad por el otro? Se asume, además, el desafío de conectar esta pregunta con otra: ¿qué rol deben cumplir los sindicatos ante los desafíos producidos por ese registro evolutivo?

A tal efecto, se explora dos niveles de análisis. El primer nivel explora el sistema democrático y la institución sindical, el primero comprendido fundamentalmente como sistema político u orden normativo que tiene como fundamento y justificativo esenciales los de producir definiciones basadas en la deliberación humana.

El segundo nivel refiere al plano de las representaciones sociales, circunscripto a la oferta propagandística de la ideología tecno-eficientista. Este artículo no indaga sobre las representaciones efectivas que anidan en colectivo alguno, sino en el imaginario que procuran instalar y popularizar los sectores corporativos. La exploración de ambos niveles de análisis intenta converger, en términos de representación institucional concreta, en la indagación acerca del rol que los sindicatos deben cumplir antes los novedosos desafíos emergentes por la expansión de las tecnologías informacionales.

Para responder a los interrogantes aludidos, se indaga sobre los incentivos sistémicos que la lógica de acumulación del capitalismo informacional imprime tanto sobre las instituciones y relaciones sociales, como sobre los imaginarios sociales que dan sentido y contenido a la cuestión humanidad. Se proponen y emplean una serie de conceptos que colaboran con la tarea exploratoria, como los de ideología tecno-eficientista, gestión científica de la deshumanización y redistribución de derechos (individuales y sociales). Por ideología tecno-eficientista debe comprenderse al conjunto de nociones e incentivos que propagandizan y provocan la supresión de las actividades humanas que por dubitativas, deliberativas o “deficitarias” atentan contra la agilidad productiva con que debe acometerse todo tipo de proyecto o emprendimiento.

La gestión científica de la deshumanización resume -y reformula modestamente- los aportes teóricos de Frischmann y Selinger (2018), con la

finalidad de ser más preciso en la denuncia que ellos detallan: se intensifica una mecanización/automatización de las humanidades trabajadoras, con proyección que excede la jurisdicción de las relaciones laborales. Esta gestión científica es naturalizada por la eficaz actividad propagandística de la ideología tecnoeficientista, en relación que produce una redistribución de derechos, a través de una ingeniería capitalista de vigilancia (Zuboff, 2015), especializada en la extracción de datos e íntimas informaciones para su reapropiación empresarial.

Es incorporado un interludio que antecede las conclusiones, como ejercicio de memoria que rescata la experiencia del Nuevo Sindicalismo para inspirar estrategias novedosas, como lo fueron las practicadas por una dirigencia que advirtió la encrucijada entre incluir o arriesgarse a un destino de probable irrelevancia. Como se reiterará oportunamente, las conclusiones de este artículo requieren estudios que profundicen en otras trayectorias históricas para gozar de una mayor generalidad. En todo caso, la parte final sugiere tan sólo posibilidades para otros contextos históricos y geográficos, que requieren de mayores estudios y aproximaciones comparativas.

En la primera sección se describe y reflexiona sobre el impacto que las tecnologías informacionales proyectan en instituciones democráticas y existencias humanas. En la segunda sección se compendia una serie de introducciones tecnológicas en el mundo laboral y se indaga su vinculación con los tópicos desarrollados en la sección previa. En la tercera sección se revisan las acciones preteritamente adoptadas por el sindicalismo cuando hubo que lidiar con otras interpelaciones y encrucijadas en el pasado. En la cuarta y última sección se presentan las conclusiones.

## **2. Democracia y humanidad**

Son tan diversas como relevantes las voces que alertan sobre los efectos no deseados del progreso de las tecnologías informacionales, la inteligencia artificial (IA) en primer lugar. Elon Musk y Stephen Hawking (El Mundo, 2017) se cuentan entre los que advierten sobre los peligros de un desarrollo que puede llegar a ser amenazante para la propia existencia humana, si bien el físico y cosmólogo británico fue mucho más moderado que el primero, al subrayar la obvia pluralidad de escenarios de acuerdo a las decisiones que se adopten e

implementen. Pero antes que ellos, el científico informático Stephen Omohundro (2008) en *The Basic AI Drives* acusó la elemental resistencia de los sistemas de IA a ser alterados o incluso desactivados, como consecuencia de un diseño intrínseco que los ordena a la acumulación de recursos para la consecución de objetivos. ¿Se desprende de lo observado por Omohundro que los sistemas de IA son incorregibles? El teórico explica que de no existir un diseño que explícitamente invierta esta dinámica intrínseca efectivamente se impone el impulso de la IA a favor de su autoconservación.

Es lugar común sostener que los datos son el petróleo del siglo XXI, que en el caso de la IA configuran su insumo básico, cuyo procesamiento maximiza sus posibilidades a través de las tecnologías empleadas en el análisis y la predicción de comportamientos, regularmente encapsuladas bajo la etiqueta de *big data*. Las tecnologías de procesamiento de datos según Yuval Noah Harari (2018) ofrecen extraordinarias oportunidades para un ejercicio antidemocrático del poder. Con aguda y original precisión Harari describe el conflicto entre democracia y dictadura como un conflicto entre dos sistemas de procesamientos de datos diferentes antes que como una contienda ética o ideológica. “La democracia distribuye el poder para procesar información y tomar decisiones entre muchas personas e instituciones, mientras que la dictadura concentra la información y el poder en un solo lugar.” (*ibid.*, párr. 29)

La inexistencia de tecnologías capaces de centralizar y procesar los datos imprescindibles para implementar las mejores decisiones perjudicó al régimen soviético en su competencia contra los Estados Unidos, agrega Harari. La alternativa de distribuir poder informativo entre diversos departamentos y organizaciones ciudadanas se juzgó inadmisible, como es predecible en cualquier organización totalitaria. Las tecnologías informacionales y la IA modifican este escenario, al habilitar el procesamiento centralizado de macrodatos y su análisis para formular decisiones, aplicando sofisticadas técnicas digitales predictivas. Por su parte, los sistemas políticamente centralizados -y desinteresados por la privacidad de sus ciudadanos- alientan la concentración de información, asunto vital para el desarrollo de la IA, cuyo perfeccionamiento -en círculo “virtuoso”- colabora con la centralización del poder que la perfecciona. Harari es sentenciente:

Si pasas por alto los problemas de privacidad de mil millones de personas y concentras toda su información en una base de datos única, obtendrás muchos mejores algoritmos que si respetas la privacidad

individual y formas una base de datos compuesta por informaciones parciales relativas a un millón de personas. (*ibid.*, párr. 30)<sup>2</sup>

Es claro que el autor piensa en China al pronunciar sus reflexiones, sin embargo no desconoce la transferencia de poder que existe en los sistemas democráticos en los que la economía algorítmica de redes sociales, plataformas y aplicaciones -dominadas por un puñado de mega corporaciones- desplaza la autoridad decisoria desde las humanidades a las “máquinas en red”, que no son otra cosa que monumentales almacenes de datos cuyo acopio monetiza preferencias con notable precisión a raíz de estrategias de micro-segmentación. Una creciente y excesiva confianza en las producciones algorítmicas para adoptar decisiones laborales, sentimentales o rutinarias de la más diversa naturaleza, distancia a las personas de sus propios juicios de valor y por ende del drama profundamente humano que involucra el íntimo proceso decisorio. “Estamos creando seres humanos domesticados que producen enormes cantidades de datos y funcionan como eficientes chips en un enorme mecanismo de procesamiento que difícilmente maximice su potencial humano.” (*ibid.*, párr. 45).

En términos similares, con particular contundencia, en otro artículo de divulgación, Bidemi Ologunde (2018, párr. 6 y 9) afirma que

El mayor peligro que enfrenta la democracia liberal es que la revolución en las tecnologías de la información hará que las dictaduras sean más eficientes que las democracias, y la principal desventaja que tuvieron los regímenes autoritarios en el siglo XX, su intento de concentrar toda su información en un solo lugar, ahora se convertirá en su mayor ventaja (...) la construcción de grandes bases de datos centralizadas y de algoritmos predictivos que toman decisiones en sustitución de los seres humanos y que ignoran por completo los problemas de privacidad, parece ser la más eficiente forma de gobernar actualmente.<sup>3</sup>

Con mayor rigor académico, Shoshana Zuboff (2015) caracteriza como Capitalismo de Vigilancia a la lógica de acumulación que se impone en la era digital de este siglo XXI. La “civilización informacional” (*ibid.*: 77) edificada tiene al *big data* como piedra basal y a la predicción y monetización del comportamiento humano como finalidad ordenadora, mediante una

<sup>2</sup> Traducción propia (TP).

<sup>3</sup> TP

experimentación continua. La lógica de acumulación informacional afecta todas las relaciones sociales, incluidas las concepciones y ejercicios del poder y la autoridad.

Las acciones extractivas de datos así como sus análisis se despliegan unilateralmente, con prescindencia del consentimiento de la humanidad invadida, cuya subjetivación es degradada a mercancía, materia prima que es procesada para ofertar su composición bajo un precio. Esto rompe con la narrativa que coloca a los consumidores humanos como clientes (*ibid.*: 80). Los usuarios de los servicios informacionales se aprecian como surtidores de datos, no como consumidores o trabajadores titulares de derechos. Las preferencias y actividades *online* son analizadas para mejorar los algoritmos y programas destinados a anticipar comportamientos y para incidir en su manifestación. El interés primordial es eliminar la incertidumbre y falibilidad humanas. Zuboff caracteriza como “poder soberano del futuro cercano” al que bautiza como el “Gran Otro” (*ibid.*: 81) a una arquitectura ubicua que acopia, ordena y mercantiliza experiencias, comunicaciones e intimidades de todo tipo.

Como en el caso de Harari, la filósofa y psicóloga social advierte la potencialidad totalitaria de esta novedosa forma soberana, pero diferencia al Gran Otro de los totalitarismos del siglo XX por la mayor extensión de su alcance, del mismo modo que lo distingue de la arquitectura panóptica de Bentham por suministrar una infinidad de puntos de control que exceden la observación solitaria y física en una prisión. A la lógica de acumulación del Gran Otro le importa menos la propiedad de los medios de producción que la de los medios de manipulación de comportamientos. En restauración regresiva, que sintoniza con los regímenes absolutistas premodernos, tiene lugar una redistribución de los derechos a la privacidad, que transitan de las personas que los titularizan a un ajustado grupo de “capitalistas de la vigilancia” que privan a los primeros de la elemental libertad de decidir qué puede ser público y qué debe mantenerse en secreto (*ibid.*: 82-83).

En línea con los cuestionamientos de Evgeny Morozov (2011) y Jaron Lanier (2010), Jamie Bartlett (2018) combina los aportes teóricos de los epidemiólogos Richard Wilkinson y Kate Pickett y de los politólogos Francis Fukuyama, Steven Levitsky y Daniel Ziblatt para describir como posible desenlace el de un régimen dirigido por una tecnocracia digital-autoritaria. Bartlett no focaliza en la IA u otra tecnología informacional en particular. Le

interesa subrayar la explosividad de un cuadro social en el que la creciente desigualdad en la distribución de los recursos lejos de dar lugar a respuestas sensatas y sensibles por parte de las autoridades públicas, intensifica la desconfianza ciudadana en las instituciones democráticas, incapaces por su parte de formular políticas públicas adecuadas como consecuencia del desfinanciamiento que ellas mismas provocaron al reducir las obligaciones tributarias de los sectores más enriquecidos.

Este desfinanciamiento autoinfligido empobrece las intervenciones del sector público, retroalimenta la desconfianza ciudadana y configura el caldo primigenio que puede originar un consenso autoritario a favor de tecnologías hábiles para prometer reparaciones desde la neutralidad técnica a problemas que no pudieron ser solventados por las humanidades que trabajan en las aparentemente incompetentes instituciones democráticas. La automatización de los procesos decisorios, en la anticipación de Bartlett, es concebida socialmente como la más eficiente -por deshumanizada- modalidad de asignación de recursos. Las redes y plataformas de liberación digital mutan en instrumentos de sutil coacción que suprimen la libertad ciudadana y la rendición de cuentas de corporaciones y oficinas gubernamentales.

Allí donde Zuboff denuncia el rompimiento de una narrativa de mercado por el que se anulan las mínimas consideraciones hacia el consumidor que era el cliente destinatario de la oferta, Bartlett es menos original al informar la intensificación de una interesada pretensión deshumanizadora que tan sólo recarga las narrativas neoliberales, siempre promotoras de manos invisibles que deben preferirse a las distorsiones que encarnan en las mujeres y los hombres que animan la disputa política. Esto no quita valor a la producción de Bartlett, que con elemental pero encomiable economía literaria comunica la siguiente concepción vertebral:

La democracia necesita mantener un curso equilibrado, como siempre lo hizo, entre las dos fuerzas gravitacionales de control y libertad. Eso significa adoptar la tecnología que colabora para que seamos mejores personas, más saludables y satisfechas, pero también garantizar que esté sujeta al control democrático y que funcione atendiendo el interés público. (Bartlett, 2018: 111)<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Según paginado electrónico formato epub (Capítulo 7: Conclusion: Say Hello to the Future). TP

La ideología del tecnoeficientismo se hace fuerte al propiciar un imaginario que suprime la incertidumbre humana, presentada como una barrera que detiene los flujos que movilizan el progreso en las redes “naturalmente” canalizadoras del mismo. Esta oferta ideológica omite señalar lo obvio: la incertidumbre, como la ignorancia y la falibilidad humanas son elementos imprescindibles de la innovación. La eficiencia se edifica sobre el error y la ignorancia humanas, esta es la paradoja descrita por Edward Tenner (2018), que alerta sobre las doctrinas gerenciales que persiguen una perfecta eficiencia, por sacrificar la cultura innovativa que asegura el crecimiento de largo plazo en aras del incremento de beneficios de corto plazo. Como Albert Hirschman, Tenner valora la importancia de la arriesgada mano oculta que inventa mercados en desmedro de la invisible que los ordena. Los espíritus creativos no se forman sobre la base de estrictas racionalidades, sino motivados por fantasías, subestimaciones de riesgos y sobreestimaciones de éxitos, del mismo modo que las creaciones son el producto de formidables fracasos previos (*ibid.*: 80-82)<sup>5</sup>.

Rescatando la distinción elaborada por Clayton Christensen, Derek van Bever y Bryan Mezue, Tenner privilegia la “innovación creadora de mercado” por sobre la “innovación eficiente”. La primera crea productos antes inexistentes y por ende forma nuevos mercados que generan nuevos empleos, mientras que la innovación eficiente, típica de las plataformas como Uber, sólo extiende el alcance de bienes y servicios ya existentes a través de una oferta que comprime precios y que regularmente elimina empleos (*ibid.*: 61-64)<sup>6</sup>. A riesgo de incurrir en un pronunciamiento exagerado, puede sugerirse que la innovación eficiente de los algoritmos, a diferencia de la versión schumpeteriana, destruye pero no crea.

Tenner no sólo cuestiona la economía algorítmica en su opacidad, se atreve a denunciar la insustentabilidad de su eficiencia y los límites de una creatividad deshumanizada. Del mismo modo que se alertó sobre la existencia de una democracia delegativa (O'Donnell, 1994) en la que líderes electos ejercen una autoridad que avanza sobre las instituciones democráticas, por juzgar que sus controles restringen indebidamente el poder que les fue transferido (en suma, traban ineficientemente su despliegue), la economía algorítmica avanza sobre las libertades humanas primero, para luego asumir la autoridad de los procesos

---

<sup>5</sup> Según paginado electrónico formato epub (Capítulo 1).

<sup>6</sup> Según paginado electrónico formato epub (Capítulo 1).

decisorios, tanto en los rutinarios que naturalizan la tercerización cognitiva, como en los trascendentes que suceden ante el hecho consumado de la delegación ya naturalizada.

Douglas Rushkoff (2019) manifiesta: “En un mundo configurado por las computadoras, la velocidad y la eficiencia se convierten en los valores principales.” (*ibid.*: 67)<sup>7</sup>. Esta reformulación axiológica, por la cual, por ejemplo, es más importante la rapidez con la que se publicitan los resultados de un proceso electoral que la transparencia con que se verifica, reprende a los cuestionadores de las actualizaciones informacionales del mismo modo que se pune a los que se apartan de las normas sociales dominantes. Semejante atrevimiento, observa Rushkoff, convierte al disidente digital en un paria social, alguien que desea “permanecer enfermo, débil y desvergonzadamente humano.” (*ibid.*).

Los programas y acciones que emplean algoritmos para regular asuntos sociales no deben perder de vista sus condiciones intrínsecas, como consecuencia de un diseño utilitario que amenaza con instrumentalizar la condición humana. “No están guiados por un conjunto central de valores sino por un conjunto específico de resultados”, adiciona Rushkoff. Por ende, preferirlos para que determinen soluciones a los pequeños y grandes problemas humanos, reclama de las personas asistidas que se esfuercen en una optimización que las degrada en instrumentos de las máquinas, invirtiendo una secuencia por la cual son las máquinas las que deben optimizarse para servir las necesidades humanas (*ibid.*). Al tolerar y promover la inversión secuencial se empodera una “agenda antihumana” en los sistemas tecnológicos, pero también en los educativos, políticos y culturales, que atenta contra las autonomías individual y colectiva.

La promoción de esta agenda está a cargo del sistema operativo que subyace a los dispositivos tecnológicos, redes sociales y plataformas que, a diferencia de Shoshana Zuboff, no requiere a juicio de Rushkoff ninguna adjetivación calificativa, simplemente se sirve del sustantivo: capitalismo. Pero admite la particularidad de estos tiempos informacionales, al describir a las empresas digitales como softwares, que “transforman activos físicos en formas abstractas” para beneplácito de los accionistas (*ibid.*: 54-55)<sup>8</sup>. La dilución

---

<sup>7</sup> Según paginado electrónico formato epub (Capítulo 8: Artificial Intelligence, punto 56).

<sup>8</sup> Según paginado electrónico formato epub (Capítulo 7: Economics, puntos 45 y 46)

capitalista descrita es confrontada por el profesor de la Universidad de Nueva York con la estrategia diplomática de localización interpersonal, como fase decisiva para superar los más dramáticos dilemas globales: “La parte más importante de cualquier empresa diplomática es la última- la que lleva a las dos partes cara a cara. Porque es en el encuentro en vivo que los adversarios potenciales se ven obligados a reconocer la humanidad de cada uno.” (*ibid.*: 107)<sup>9</sup>

Reconocer y valorar la humanidad de los hombres y mujeres que trabajan es un imperativo categórico en esta particular fase del capitalismo, edificado sobre tecnologías intrínsecamente diseñadas para acumular recursos y alcanzar objetivos, en una cuantificación que no se sensibiliza -no puede hacerlo- por los costos humanos infligidos. La excesiva concentración de los datos que animan esas tecnologías y de su procesamiento por parte de corporaciones multinacionales constituyen un peligro para las libertades e íntimas autonomías, del mismo modo que son una amenaza cuando la gestión está a cargo de gobiernos que no admiten ni propician controles democráticos y políticas de transparencia.

La consolidación de una ideología tecnoeficientista de la mano de un imaginario popularizado para naturalizar la extracción de informaciones de todo tipo, por medio del uso de diversos dispositivos y redes informacionales, componen un cóctel que deriva casi necesariamente en una arquitectura institucional que privilegia el control en perjuicio de la libertad. En este escenario la falibilidad e incertidumbre humanas son despreciadas, con riesgo -como se dijo- para la democracia pero también con afectación de las innovaciones de auténtico interés público y humano, por centrar sus cometidos en las personas y no en objetivos que las degradan a meros instrumentos susceptibles de ser desechados cuando pierden funcionalidad con los fines perseguidos.

### 3. La gestión científica de la deshumanización

“El mundo ordenado por los datos siempre estará funcionando, siempre rastreando, siempre monitoreando, siempre escuchando y siempre observando- porque estará siempre aprendiendo.” (Reinsel, Gantz y Rydning, 2018: 2). Con

---

<sup>9</sup> Según paginado electrónico formato epub (Capítulo 13: Organize, punto 87)

estos términos, un reporte elaborado por integrantes de la *International Data Corporation* (IDC), consultora que provee asesoramiento y servicios para empresas informacionales y de las telecomunicaciones, resume la inteligencia que subyace a la infraestructura del capitalismo informacional. Las máquinas, plataformas y redes sociales responden a requisitorias (o las anticipan antes de concluir un tipeado en los buscadores electrónicos), conducen automóviles, desplazan objetos y sugieren amistades o películas a partir de los datos extraídos de los usuarios.

El “aprendizaje supervisado”, que procesa patrones y correlaciones, en una trayectoria que diluye progresivamente las fronteras entre el mundo *online* y la existencia *offline*, expande también hacia las relaciones laborales. El empoderamiento de los trabajadores recomendado por reportes como el mencionado, para que sean capaces de gestionar las informaciones de acuerdo a las necesidades corporativas de sus empleadores (*ibid.*: 25), no advierte el desempoderamiento que puede afectarlos si se materializa un progreso autorregulado.

El rubro de la compraventa minorista condensa acabadamente la digitalización de una actividad económica con el desplazamiento o sustitución de los trabajadores. Las tiendas Go de Amazon fueron diseñadas para operar con un mínimo personal, en parte para colaborar con las máquinas que envasan los productos que llegan a los clientes a través de una cinta transportadora. Un artículo de la revista *The Verge* informa: “El objetivo final es reducir los costos laborales y promover la supresión de la interacción humana innecesaria en las compras físicas.” (Statt, 2017, párr. 3). Similares experiencias lleva a cabo Alibaba en Hong Kong. En Suecia, el empleo del smartphone permite realizar compras en un supermercado que no necesita de trabajador alguno: todo se realiza con el uso de una aplicación.

Digitalización y supresión de interacciones forman un combo orientado a fragmentar los trabajos en una diversidad de tareas, algunas de las cuales preservan la intervención humana, pero con un horizonte poco halagüeño, toda vez que parece claro el objetivo de avanzar en la automatización de todas las tareas posibles, en la medida que emergen tecnologías hábiles al efecto (Zarkadakis, 2018, párr. 8). Esta tendencia sólo puede intensificarse con la expansión de las tecnologías y la precisión de sus injerencias, aspectos que hacen cada vez menos admisible las demoras y errores humanos.

La capacidad de error caracteriza la condición humana e informa nuestros valores morales más preciados, incluida la caridad y el cuidado de aquellos ‘menos afortunados’ que nosotros. Sin embargo, una vez que poseamos la tecnología que nos permita tomar las mejores decisiones casi todo el tiempo, no habrá ninguna excusa para que alguien fracase. (Zarkadakis, 2016: 260)<sup>10</sup>

El incentivo a que el usuario de Uber califique al chofer, en aspectos tales como la profesionalidad con que desempeñó su tarea, habilita sanciones anónimas e inapelables, a la vez que funciona como presión para que el trabajador o trabajadora actúen del modo que estiman lo espera el pasajero. El dispositivo móvil es instrumento de punición algorítmica y ventana de oportunidad para la impiedad del que no admite la tarea cumplida -a su juicio- deficitariamente.

Las pantallas pueden también ser empleadas cruelmente contra los trabajadores retirados de bajos ingresos, como lo pone de manifiesto el programa llevado a cabo por *Element Care*, entidad de atención médica que opera en los Estados Unidos, distribuidora de una tablet que hace las veces de mascota y acompañante de los beneficiarios de este curioso servicio, invariablemente personas solitarias con signos de depresión. En este caso, el dispositivo móvil funciona como una criatura que requiere de cuidados y atención virtuales. El servicio demuestra ser sumamente exitoso, al menos para las cifras de los proveedores. En el caso de una paciente que acostumbraba movilizarse para obtener contención social, dejó de concurrir al establecimiento sanitario, permitiendo un ahorro de 90.000 dólares (Bowles, 2019).

Sólo se pueden conjeturar los beneficios económicos que percibe la empresa responsable de manufacturar las tablets, con seguridad muy superiores a los ingresos de los anónimos trabajadores que interactúan con los usuarios del artificial acompañante. Interesa este caso por duplicar la deshumanización, la del servicio sanitario que se presta por un lado, y la de los trabajadores cuya tarea es formular expresiones que son replicadas por un avatar electrónico.

La despersonalización de la atención sanitaria se encuentra también en el punto de partida de la trayectoria laboral, por medio del uso de sistemas de contratación que discriminan algorítmicamente entre los aspirantes a llenar un puesto laboral o a acceder a ciertos beneficios o prestaciones. La cientista de

---

<sup>10</sup> Según paginado electrónico formato epub (Epilogue: The future of humanity). TP

datos Cathy O'Neil (2016) denuncia los sesgos con que funcionan estos modelos, por su proclividad a excluir a los pobres de las oportunidades laborales. En especial, se ocupa de la empresa Kronos y de su programa Workforce Ready HR, que prometen suprimir la incertidumbre a la hora de contratar personal, al aplicar un modelo matemático que permite anticipar qué aspirante será el más productivo o permanecerá más tiempo en el puesto vacante.

En el sitio web de la sucursal mexicana bajo la leyenda “Acceda a la información de personal que necesita para tomar decisiones empresariales asertivas”, la empresa sugiere capacidad para indicar quiénes “son los mejores trabajadores” y quién “obtendría un mayor beneficio con las capacitaciones”<sup>11</sup>. Surge el interrogante acerca de la metodología empleada para brindar estas informaciones con la certeza comprometida. Al respecto, advierte la nota de O'Neil, el objetivo de estos programas no pasa por detectar el mejor empleado, sino por excluir “a tantas personas como sea posible de la manera más económica posible” (*ibid.*, párr. 19). Si la originalidad del modelo de negocios “a la Uber” se encuentra en su aptitud para monopolizar la oferta de la mano de obra en ciertos rubros, desviando la competencia entre empresas a una entre trabajadores, la originalidad de la contratación y promociones laborales automatizadas radica en la internalización de una eficiente y “objetiva” segregación en las relaciones laborales.

La despersonalización que excluye del lugar de trabajo sin brindar explicaciones ni admitir cuestionamientos, se completa con la invasión física de los que sortean la barrera de ingreso. La implantación de microchips en los cuerpos de hombres y mujeres que trabajan es una realidad en el día a día laboral de la firma Three Square Market desde que se asoció con Biohax en agosto del 2018. Los trabajadores, cabe aclarar, accedieron de forma voluntaria (Metz, 2018). De modo muy distinto fue apreciada tal posibilidad en Gran Bretaña, donde la Confederación de la Industria Británica (CBI) y el Congreso Sindical británico alertaron sobre la amenaza que la Internet de los Cuerpos importa para la privacidad de los potenciales receptores (Kollewe, 2018).

La predicción de la que se ufana Kronos, que le permitiría anticipar aptitudes laborales, avanza en este caso a incuestionables certezas acerca de la localización, los desplazamientos, la temperatura corporal, entre un extenso

---

<sup>11</sup> Ver <https://www.kronos.mx/productos/workforce-central-suite/workforce-hr>

catálogo de informaciones susceptibles de ser transmitidas por los microchips. Como bien señala Peter Franklin (2018, párr. 19) ya es perturbadora la obligatoriedad de portar en los uniformes de trabajo dispositivos que habilitan vigilancias constantes sobre los trabajadores, como sucede en algunas fábricas y almacenes de distribución, pero al menos se trata de “cadenas electrónicas” de las que ellos pueden desprenderse al finalizar su jornada laboral, instancia que estaría vedada a los dependientes que portan involuntariamente los implantes de vigilancia.

Pero incluso el consentimiento informado para la introducción de los microchips puede ser boicoteado por las vulnerabilidades del dispositivo, con antecedentes que revelaron la posibilidad de su hackeo (Graveling, Winski y Dixon, 2018: 17) o por reprogramaciones que pueden alterar la finalidad originalmente comunicada, misma que persuadió a favor de la introducción, asuntos que involucran “una violación de la integridad del cuerpo humano o una violación de la dignidad humana” (*ibid.*: 28).

Sin llegar a tales extremos, cabe alertar sobre los perniciosos efectos de un individualizado, íntimo y excesivo monitoreo que transfiere al empleador informaciones que él -o la empresa a la que se tercerizó el servicio- puede redirigir a otros sujetos o entidades interesadas. Por otro lado, surge el interrogante acerca de la influencia de dichas informaciones en la definición de premios y “castigos” laborales, sin que los destinatarios comprendan por qué son aplicados. En no menor medida, debe importar el efecto sobre una personalidad que es consciente de una vigilancia radical, y que por ende adecuará su comportamiento en términos de una “conformidad anticipada” que diluye la creatividad, el compromiso y la motivación laborales (Ball, 2010: 93).

Estas supresiones no son un efecto colateral, por el contrario constituyen el objetivo buscado. El plano laboral sirve como plataforma de proyección de un rediseño de todas las relaciones sociales y de la propia humanidad. Frischmann y Selinger (2018) advierten sobre una “re-ingenierización”<sup>12</sup> de la humanidad, mediante un perfeccionamiento de las técnicas tayloristas que permite un mayor grado de optimización de la eficiencia productiva al minimizar los costos de la fricción y la deliberación humanas. Las tecnologías informacionales innovan en las técnicas de recopilación de datos elaboradas por el ingeniero industrial

---

<sup>12</sup> Se trata del término con que titulan su obra *Re-engineering Humanity*, que traduzco como re-ingenierización por ser un neologismo más útil para obtener el concepto que los autores pretenden.

estadounidense para la organización y gestión científicas de los trabajadores. Los sistemas de vigilancia y el monitoreo preciso de los desempeños laborales no son elementos originales, pero sí reforzados en términos insoportables para la dignidad humana, a través de tecnologías como los implantes artificiales, invasivos al punto de confundirse con la propia humanidad a la que pretenden programar los comportamientos anhelados. Frischmann y Selinger alertan por los costos sociales asociados a una “rampante ingeniería tecno-social que devalúa y disminuye la autonomía humana y social” (*ibid.*: 112).<sup>13</sup>

Taylor y sus discípulos asumieron que todo era comprensible en el lenguaje de la computación. En un nivel fundamental, el taylorismo fue un sistema revolucionario para la ingenierización de los humanos. Como popularmente declaró Taylor: “En el pasado, el hombre era lo primero; en el futuro el sistema debe ser lo primero.” (*Ibid.*: 102)<sup>14</sup>

En el capítulo 13 de la parte III de su obra -titulado “¿Con qué fin?”- los teóricos desarrollan un planteo nuclear, al informar que la gestión científica de las humanidades de Taylor no se circunscribió a los muros de una fábrica o dependencia administrativa, lejos de ello se extendió al resto del orden social a medida que las tecnologías desarrolladas en el siglo XX dilataron exponencialmente la escala y el alcance de los procesos de recolección y procesamiento de datos (*ibid.*: 429)<sup>15</sup>. Sobra agregar que el progreso del capitalismo informacional y de sus desprendimientos algorítmicos multiplican las posibilidades de una expansión inusitada del sistema taylorista, al lograr la completa traducción y movilización computacional de sus reglas y aspiraciones, que siempre concibieron a los seres humanos como insumos del sistema, jamás como titulares de derechos y portadores de dignidad.

Esto último conmina a imaginar de qué manera los representantes de los hombres y mujeres que trabajan pueden desplegar las mejores estrategias, tanto para impedir la degradación de la humanidad laboriosa como la proyección a todo el orden social de los sistemas que la calculan instrumentalmente, en vez de concebirla como portadora de una libertad irrenunciable. Es lo que se desarrolla en las próximas secciones.

---

<sup>13</sup> Según paginado electrónico formato epub (Parte II, Capítulo 5: Engineering Humans with Contracts).

<sup>14</sup> Según paginado electrónico formato epub (Parte II, Capítulo 4: Tools for Engineering Humans; Taylor's Scientific Management of Human Beings).

<sup>15</sup> Según paginado electrónico formato epub (Parte III, Capítulo 13: To What End?; Life as a Machine: The Power to Control Minds, Make Humans into Things, and Determine What Other People Do).

#### 4. Interludio histórico. Apuntes para un Nuevo Nuevo Sindicalismo

Se denominó Nuevo Sindicalismo al producto concluido por las transformaciones verificadas en el movimiento obrero a fines del siglo XIX, que permitieron el incremento significativo del número de trabajadores sindicalizados, como consecuencia, básicamente, de la incorporación de los trabajadores no calificados. Se suele marcar como punto de inflexión histórico a la huelga de trabajadores portuarios de 1889 de Londres, y posiblemente sea el de los británicos el caso más emblemático por la existencia, antes de ese año, de sindicatos organizados que debieron revisar sus estrategias e innovar en sus agendas para adecuarse a la nueva realidad histórica que derivó, entre otras cosas, en la generación de nuevos emergentes sindicales, al punto que entre los 10 sindicatos más grandes de 1885 sólo uno de ellos participaba de esa primera decena en 1963 (Hobsbawm, 1984: 156). En primer término, como bien lo subraya Eric Hobsbawm (*ibid.*) los sindicatos persistieron con sus demandas naturales, a favor de mejores salarios, pero extendiendo su impacto a un universo mucho mayor, con lo cual las diferencias de ingresos entre trabajadores, a la inversa de lo sucedido previamente, se redujeron.

La producción de un sindicalismo de masas resultó de una combinación de elementos. En primer lugar, se detectó el poder de daño que poseían los trabajadores de actividades económicas fundamentales (como los de la industria gasífera), en caso de una actuación organizada, cuya prolongación temporal implicaba costos demasiado altos para los empleadores. La ventaja de la fuerza laboral, curiosamente, fue consecuencia ineludible de la estrategia de expansión de las industrias más gravitantes, basada en la explotación de la mano de obra antes que en la modernización de equipos y plantas fabriles (*ibid.*: 159).

Al mismo tiempo, las autoridades públicas fueron persuadidas de intervenir en los conflictos laborales, toda vez que las demandas de los trabajadores eran demandas de un numeroso número de electores, que no podían ser ignorados sin riesgo de radicalizar sus preferencias y de tal modo sembrar alternativas antisistemas. Las intervenciones gubernamentales, más allá de sus sesgos y decisiones, fortalecieron la estrategia sindicalista que las provocó, por implicar un reconocimiento oficial que legitimó sus acciones (*ibid.*: 163).

Los sindicatos, al organizar y contener a los operarios y trabajadores no calificados, garantizaron el funcionamiento de sectores vitales de la vida

económica nacional y la estabilidad político-institucional, a cambio de una mejora progresiva en sus salarios y condiciones de vida. Desde ya, no se trató de una trayectoria lineal y pacífica, en la que cada parte aceptó dócilmente los nuevos signos de época. La sorprendente explosión de afiliaciones, de 650 mil personas que se incorporaron a las fuerzas sindicales del Congreso Sindical británico<sup>16</sup> entre 1888 y 1990, fue paralela a 2.400 huelgas o, lo que es lo mismo, a “once millones de días-hombres perdidos en 1889 y 1990” (*ibid.*: 157).

Por otro lado, los sindicalistas reformistas debieron lidiar con los comprensibles temores y dudas de las organizaciones tradicionales. Hay que recordar que las organizaciones laborales -la mayor parte al menos- antes de los cambios propiciados en la segunda mitad del siglo XIX eran subnacionales, con una escala limitada y ordenada a amparar los intereses de los trabajadores que participaban del mismo oficio o profesión en el respectivo distrito (en muchos casos, el objetivo era protegerlos de la competencia generada por la potencial introducción en su rubro de mano de obra no calificada y con bajas pretensiones salariales)<sup>17</sup>.

[A las asociaciones sindicales locales] no les cautivó la idea de abandonar su independencia, como tampoco les atrajo a las representaciones locales la idea de perder el control de sus propios fondos. Fue difícil convencer a los trabajadores para que subordinen sus demandas particulares a las necesidades de otros trabajadores localizados en el otro extremo de su país. (Fraser, 1999: 26)<sup>18</sup>

No debe escandalizar que la dirigencia tradicional, priorizando las necesidades de sus representados, promoviera un mercado de trabajo regulado con el fin de mantener a buena parte de la masa desempleada excluida del mismo, habida cuenta que su incorporación amenazaba con ajustar a la baja los ingresos de los trabajadores especializados de que eran mandatarios (*ibid.*: 35). Estos y otros desafíos conminaron a los primeros dirigentes interesados en construir sindicatos nacionales a revisar sus tácticas y estrategias.

---

<sup>16</sup> Traduzco como Congreso Sindical al Trades Union Congress (TUC), confederación que agrupa el mayor número de sindicatos británicos, con más de 5 millones y medio de afiliados actualmente. El sitio web puede visitarse en <https://www.tuc.org.uk>

<sup>17</sup> Al respecto, cabe reconocer los intentos de formar alianzas inter-oficios, por parte de figuras visionarias como John Doherty (Fraser, *ibid.*: 1-25).

<sup>18</sup> TP

Para ello, tejieron mejores relaciones con la prensa y abrazaron banderas con las que simpatizaban figuras socialmente influyentes, muchas de ellas militantes de la clase media progresista y anti-aristocrática. Con seguridad, fueron creyentes convencidos de causas tales como la independencia polaca, la lucha contra la esclavitud en Estados Unidos o la democratización del Parlamento durante la década de 1860 (*ibid.*: 41), pero ello no les impidió apreciar también su utilidad en la disputa por los juicios y estimaciones de eso que ya entonces se conocía como opinión pública.

El sindicalismo de masas fue el resultado de un proceso construido por una dirigencia visionaria pero realista. Reducir el costo económico para la afiliación fue parte también del realismo de la dirigencia sindical, amén de la solidaridad que impulsó esta medida (*ibid.*: 89). La propensión a negociar con la patronal reveló cierta falta de espíritu revolucionario, pero en mayor medida el conocimiento de las limitadas capacidades económicas de los nuevos afiliados para resistir medidas de fuerzas prolongadas así como de la posibilidad contratante de sustituirlos por trabajadores desempleados.

### Conclusiones

La relación histórica antecedente, dentro de sus límites, acusa la formidable capacidad del actor sindical para funcionar como agente socialmente inclusivo, sin perjuicio de las contradicciones y déficits que necesariamente tuvieron y tendrán lugar. En definitiva, se trata de la actuación de un colectivo complejo, humano y democrático. El rompimiento del trabajo en tareas que fragmentan y dispersan la intervención humana y la combinan con tecnologías sustituyentes, reclama una revisión histórica de la expansión sindical, para rescatar, de ser esto posible, tácticas y estrategias empleadas con una finalidad que nuevamente exige un notable esfuerzo imaginativo para edificar novedosas modalidades de relacionamiento con los trabajadores excluidos de una solvente organización defensora de sus derechos e intereses. La revisión que este artículo alienta, aportará otras experiencias, necesarias para inspirar cursos de acción que trasciendan del descripto aquí, y conclusiones con mayores chances de generalizarse.

Al sindicalismo, posiblemente como a ningún otro actor representativo, le toca la responsabilidad de asegurar la intervención humana y defender su

dignidad ante la consolidación de un capitalismo de vigilancia, erigido sobre una ideología eficientista que intensifica las técnicas de ordenamiento científico que desde el lugar de trabajo logran proyectarse a todas las relaciones sociales. Esta misión, a juicio del autor de este trabajo, exige la materialización y comunicación de la fraternidad que caracteriza la organización sindical. La no incorporación de los trabajadores desprotegidos no sólo aparta a estos de participar de los beneficios que disfrutaban los trabajadores sindicalizados, también arriesga a los últimos a preservarse en espacios cada vez más reducidos y, consecuentemente, con menor fuerza y capacidad de maniobra en cada negociación colectiva.

Convicciones ideológicas y realismo político convencieron a la dirigencia del Nuevo Sindicalismo acerca de la necesidad de emprender la misión incluyente. Las mejoras posteriores de que disfrutaron los trabajadores durante los años de vigencia del Estado de Bienestar se explican por diversas causas, como sucede con todo fenómeno social, pero la integración operada por el Nuevo Sindicalismo se destaca como condición esencial de esas conquistas.

La misión categórica del sindicalismo en la era del capitalismo informacional es defender la integridad y la libertad humanas en el mundo del trabajo, misión que para llenarse completamente requiere incorporar la defensa de los trabajadores afectados por la automatización y el avance precarizante de las tecnologías informacionales. En concreto: que la integridad humana sea alevosamente vulnerada por aplicaciones o plataformas digitales en cualquier dimensión laboral, equivale a admitir una cuenta regresiva para que esa vulneración se expanda y penetre todas las restantes dimensiones. Esto, por la propensión imperial de las técnicas científicas de gestión de los trabajadores a que se hizo referencia en este documento.

El eficientismo sobre el que se estructuran esas técnicas, con su pretensión supresora de fricciones y deliberaciones humanas, supone a su vez una amenaza al orden democrático. En última instancia, tiene como horizonte un totalitarismo tecnológico, con invasiones y procesamientos de íntimas informaciones, aptas para la inducción de comportamientos. De allí, que la defensa de las dignidades mencionadas coincida y se confunda con la defensa de la democracia, la que se sustenta en diversos componentes, pero que pierde todo sentido cuando se elimina la deliberación humana que justifica cualquier sistema político u orden normativo. En este sentido, la lucha por los derechos y

las libertades de los trabajadores contiene crecientemente como una batalla definitiva por la defensa de nuestra propia humanidad.

## Referencias

- Andreotti, A. (2016, 5 de marzo) The Supermarket with No Employees. *Next Nature*. Recuperado de <https://www.nextnature.net/2016/03/the-first-supermarket-with-no-employees/>
- Ball, K. (2010). Workplace surveillance: an overview. *Labor History*, 51(1), pp. 87-106. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00236561003654776>
- Bartlett, J. (2018). *The People Vs Tech : How the internet is killing democracy*. London: Ebury Press.
- Bhardwaj, P. (2018, 5 de julio). Alibaba's new Hong Kong store combines the best parts of physical and online shopping — take a closer look. *Business Insider*. Recuperado de <https://www.businessinsider.com/alibaba-fashion-ai-store-shopping-photos-2018-7>
- Bowles, N. (2019, 23 de marzo). Human Contact Is Now a Luxury Good. *The New York Times*. Recuperado de <https://share.qz.com/news/2350229/body/>
- Franklin, P. (2018, 19 de noviembre). Prepare to be microchipped. Your boss will be hooking you up to the 'Internet of Bodies' before you know it. *UnHerd*. Recuperado de <https://unherd.com/2018/11/prepare-to-be-microchipped/>
- Fraser, W. (1999). *A History of British Trade Unionism, 1700–1998*. New York: McMillan Press.
- Frischmann, B. y Selinger, E. (2018). *Re-engineering Humanity*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Graveling, R., Winski, T. y Dixon K. (2018). Comisión de Empleo y Asuntos Sociales del Parlamento Europeo. Parlamento Europeo. Recuperado de [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/614209/I\\_POL\\_STU\(2018\)614209\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/614209/I_POL_STU(2018)614209_EN.pdf)
- Harari, Y. (2018, octubre). Why Technology Favors Tyranny. *The Atlantic*. Recuperado de <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2018/10/youval-noah-harari-technology-tyranny/568330/>
- Hobsbawm, E. (1984). *Worlds of labour. Further Studies in the History of Labour*. London: Weidenfeld and Nicolson.
- Kollewe, J. (2018, 11 de noviembre). Alarm over talks to implant UK employees with microchips. *The Guardian*. Recuperado de <https://www.theguardian.com/technology/2018/nov/11/alarm-over-talks-to-implant-uk-employees-with-microchips>
- Lanier, J. (2010). *You Are Not a Gadget: A Manifesto*. New York: Alfred A. Knopf.
- Metz, R. (2018, 17 de agosto). This company embeds microchips in its employees, and they love it. *MIT Technology Review*. Recuperado de <https://www.technologyreview.com/s/611884/this-company-embeds-microchips-in-its-employees-and-they-love-it/>
- Morozov, E. (2011). *The Net Delusion. The Dark Side of Internet Freedom*. New York: PublicAffairs.
- O'Donnell, G. (1994). Delegative Democracy. *Journal of Democracy*, 5(1), pp. 55-69. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/236769663\\_Delegative\\_Democracy](https://www.researchgate.net/publication/236769663_Delegative_Democracy)
- Ologunde, B. (2018, 2 de noviembre). Predictive Algorithms and Big Data are Credible Threats to Democracy. *Medium*. Recuperado de <https://blog.usejournal.com/predictive-algorithms-and-big-data-are-credible-threats-to-democracy-c20eb06ff09c>

- Omohundro, S. (2008). The basic AI drives. *Proceedings of the First AGI Conference*, 171, pp 483-492. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/221328949\\_The\\_basic\\_AI\\_drives](https://www.researchgate.net/publication/221328949_The_basic_AI_drives)
- O'Neil, C. (2016, 1 de septiembre). How algorithms rule our working lives. *The Guardian*. Recuperado de [https://www.theguardian.com/science/2016/sep/01/how-algorithms-rule-our-working-lives?utm\\_source=esp&utm\\_medium=Email&utm\\_campaign=Long+reads+base&utm\\_term=188778&subid=19485206&CMP=ema-1133](https://www.theguardian.com/science/2016/sep/01/how-algorithms-rule-our-working-lives?utm_source=esp&utm_medium=Email&utm_campaign=Long+reads+base&utm_term=188778&subid=19485206&CMP=ema-1133)
- Reinsel, D., Gantz, J. y Rydning, J. (2018). The Digitization of the World. From Edge to Core. *IDC White Paper*. Recuperado de [www.seagate.com](http://www.seagate.com)
- Rushkoff, D. (2019). *Team Human*. New York –London: Norton & Company.
- Statt, N. (2017, 6 de febrero). Amazon's cashier-free Go stores may only need six human employees. From three to a max of 10 employees. *The Verge*. Recuperado de <https://www.theverge.com/2017/2/6/14527438/amazon-go-grocery-store-six-human-employees-automation>
- Tenner, T. (2018). *The Efficiency Paradox: What Big Data Can't Do*. New York: Alfred A. Knopf.
- Zarkadakis, G. (2016). *In Our Own Image: Savior or Destroyer? The History and Future of Artificial Intelligence*. New York: Pegasus Books.
- \_\_\_\_\_ (2018, 28 de mayo). Do platforms work?. *Aeon*. Recuperado de [https://aeon.co/essays/workers-of-the-world-unite-on-distributed-digital-platforms?utm\\_source=Aeon+Newsletter&utm\\_campaign=f9066283bb-EMAIL\\_CAMPAIGN\\_2018\\_05\\_28\\_12\\_18&utm\\_medium=email&utm\\_term=0\\_411a82e59d-f9066283bb-69360781](https://aeon.co/essays/workers-of-the-world-unite-on-distributed-digital-platforms?utm_source=Aeon+Newsletter&utm_campaign=f9066283bb-EMAIL_CAMPAIGN_2018_05_28_12_18&utm_medium=email&utm_term=0_411a82e59d-f9066283bb-69360781)
- Zuboff, S. (2015). Big Other: Surveillance Capitalism and the Prospects of an Information Civilization. *Journal of Information Technology*, 30, pp. 75–89. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2594754](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2594754)