

## **Disciplina y Control en los procesos productivos de software:**

### **Una aproximación empírica a los mecanismos de poder del trabajo informacional.**

**Mura, Nahuel;** [nahuelmura555@hotmail.com](mailto:nahuelmura555@hotmail.com); **Dughera, Lucila,** [ludughera@hotmail.com](mailto:ludughera@hotmail.com); **Yansen Guillermina;** [guiyaestaba@yahoo.com.ar](mailto:guiyaestaba@yahoo.com.ar); **Zukerfeld, Mariano;** [marianozukerfeld@gmail.com](mailto:marianozukerfeld@gmail.com)

Pertenencia institucional: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, PRI-R10-279.

### **Introducción**

Este trabajo se propone, de manera general, hacer un aporte empíricamente fundado a la caracterización de los mecanismos de poder que se despliegan en las diversas modalidades de *trabajo informacional*. Basándonos en un conjunto de trabajos previos, entendemos que hay dos de estos mecanismos que, con sus respectivas particularidades, operan en estos procesos: la *disciplina* y el *control*. Asimismo, desde una perspectiva histórica el debate actual ha quedado muchas veces reducido a la polarización y simplificación de la existencia de estos mecanismos en los distintos procesos productivos. En este sentido, hay una tendencia a referir exclusiva o preponderantemente a la disciplina en aquellos procesos característicos del capitalismo industrial e inversamente al control para aquellos pertenecientes al capitalismo informacional (llamado también posfordismo, sociedades de control, etc.).

De manera específica, esta ponencia se enfoca en el lugar que ocupan ambos mecanismos en los *procesos productivos de software*, sector paradigmático en el Capitalismo informacional.

Metodológicamente, descansa en 24 entrevistas en profundidad realizadas a trabajadores informáticos de la Ciudad de Buenos Aires durante 2010<sup>1</sup>.

Contrariamente a las simplificaciones usuales, nuestro trabajo nos permite mostrar que la heterogeneidad de tales procesos productivos conlleva, en cada caso, diferentes combinaciones de disciplina y control.

El trabajo estará organizado de la siguiente manera. Una primera sección está dedicada a situar este estudio en relación al debate teórico más amplio relativo al trabajo informacional por el cual surge y se ve motivado, presentando los conceptos teóricos fundamentales. En segundo lugar, repasaremos las líneas y posiciones fundamentales del debate en torno a la existencia y evolución de estos mecanismos en los procesos productivos informacionales. En tercer lugar, definimos los mecanismos de control y disciplina que trabajaremos. A partir de la cuarta sección, entramos en lo central del estudio dedicándonos a la observación

empírica de estos mecanismos al interior de los procesos productivos de software, teniendo en cuenta asimismo las representaciones por parte de los trabajadores. Finalmente, presentaremos las conclusiones.

## I

### **Situando el estudio: motivaciones**

La llegada del Capitalismo Informacional (Castells, 2006) ha conducido entre otras cuestiones a reconsiderar distintas características usualmente asociadas a los procesos productivos y de trabajo en el capitalismo industrial. En efecto, hipotetizamos que la aparición y crecimiento del Sector información y del Trabajo Informacional podrían estar cumpliendo un rol relevante en las últimas décadas. Específicamente, partimos del supuesto de que los procesos productivos basados en la elaboración y manipulación de información digital obligan a revisar un cúmulo de conocimientos respecto de ellos atendiendo a las propiedades específicas que adquieren por estar constitutivamente atravesados por las tecnologías digitales.

En este sentido, los procesos productivos informacionales se han analizado en la bibliografía en base a dos enfoques: el sectorial y el laboral. Sobre ambos hay un conjunto importante de antecedentes<sup>ii</sup>. Aquí nos basta, apenas, con recuperar algunos conceptos que hemos discutido en trabajos precedentes. Ellos parten de una perspectiva materialista respecto de los flujos de conocimientos y de una crítica a los aportes conceptuales previos (especialmente a la inclusión de estas modalidades en el sector servicios)<sup>iii</sup>. Desde nuestra perspectiva, denominamos Sector Información a aquél compuesto por el conjunto de unidades productivas cuyo output principal son Bienes Informacionales primarios, aquellos que están hechos puramente de información digital (música, textos, datos y, ciertamente, software). Algunos ejemplos son los estudios de grabación de música, las consultoras, los call centers, las microempresas dedicadas al diseño gráfico, las firmas abocadas al diseño industrial, y las empresas de software (pero también las unidades productivas no mercantiles, como las redes que elaboran software libre), entre otras. Usamos la categoría de *Trabajo Informacional* para referir a las tareas productivas de aquellos trabajadores que utilizan como principal medio de trabajo un bien informacional secundario, aquellos que procesan, transmiten y/o almacenan información digital (como PC's, smartphones u otras tecnologías digitales), y que obtienen como producto un bien informacional primario. Diseñadores gráficos, 'data entry', músicos, periodistas y, por supuesto, programadores, representan ejemplos de este tipo de trabajadores.<sup>iv</sup> Por supuesto, creemos que el Trabajo Informacional y el Sector Información tienen una fisonomía propia, y hemos planteado un conjunto de hipótesis respecto de ellos en otros artículos<sup>v</sup>. De aquellas, la que nos interesa rescatar es: "El mecanismo de poder prototípico del Trabajo Informacional es el Control: la gestión por resultados, la libertad del proceso, el gesto descontracturado" (Zuckerfeld; 2010:16). Esto es, si puede aislarse teóricamente un tipo de trabajo definido como informacional, debe poder encontrarse un correlato en términos de los mecanismos de poder que sobre él se aplican, diferente de lo que ocurre en el trabajo industrial y que, a su vez, tome en cuenta las variables sobre las cuales se define el mismo. Sin embargo, esta hipótesis dista de significar la

existencia de uno u otro mecanismo exclusivamente o la simple ruptura tajante entre ambos períodos y mecanismos. Bien por el contrario, aquí nos proponemos indagar esa relación para el caso de los procesos productivos de software partiendo de la hipótesis de que la heterogeneidad de tales procesos no permite plantear la existencia unívoca de ninguno de ambos mecanismos, de manera que ambos se combinan de forma variable según el tipo de proceso productivo del que se trata.

Naturalmente, en este artículo no podemos discutir esa relación para todo tipo de trabajo informacional, sin embargo debe tenerse en cuenta que cuando avancemos sobre esa actividad puntual, estaremos concibiéndola como una pieza del puzzle del trabajo informacional y el sector información, y no como una curiosa isla del archipiélago del sector servicios o de la industria.

Hechas estas consideraciones respecto de las transformaciones sectoriales y ocupacionales relativas al capitalismo informacional, es necesario introducir los aportes académicos de los que partimos para abordar nuestro estudio.

## II

### **Debate en torno a la actualidad de los mecanismos de poder**

El campo de autores que ha analizado el ejercicio de poder en el capitalismo es vasto y heterogéneo. Entre ellos, podemos identificar caricaturizada y esquemáticamente dos grandes grupos: aquellos que sostienen que dada la profundidad de las transformaciones actuales se requiere de nuevos aparatos teóricos para el abordaje de la sociedad actual y el ejercicio de poder; y quienes sostienen, por el contrario, que el capitalismo actual no ha hecho más que reforzar tendencias y mecanismos de poder preexistentes aun cuando fuera bajo nuevas formas.

Desde la perspectiva del primer grupo, el cambio producido a partir de la década del '70 en el capitalismo presenta más rupturas que continuidades, en muchos casos redefiniendo radicalmente el tradicional ejercicio del poder. Así, para Hardt y Negri, la “posmodernización” caracterizada por la “descentralización y dispersión” de los procesos productivos y la prominencia del “trabajo inmaterial”, provoca una “centralización equivalente del control sobre la producción” (Hard y Negri, 1999:3-19). Deleuze, por su parte, utiliza el término de “sociedades de control” para observar el fin de la sociedad industrial y la nueva forma de poder sobre el trabajador en constante producción y movimiento que abarca pero excede a los mecanismos disciplinarios del capitalismo industrial estudiados ya por Foucault (Deleuze, 1995). Más radical es la visión de Rifkin quien plantea “el fin del trabajo” (Rifkin, 1996), asegurando que la automatización de la producción no dejará espacio para el trabajo productivo y el factor humano en la misma, desviando los objetivos de control sobre el cliente: “controlar al cliente es ahora algo tan importante y tan urgente como en tiempos en que dominaba la perspectiva de la manufactura lo fue el control sobre los trabajadores. (...) En el siglo venidero la organización del consumo será tan importante como en el siglo pasado lo fue la organización de la producción. (Rifkin, 2000:145).

En otra dirección, algunos autores plantean que el cambio radical implica una cierta forma de retroceso o jackeo al ejercicio de poder. Así, Drucker prefiere hablar de “poscapitalismo” (Drucker, 1996) y señala que “las estructuras organizativas edificadas según los criterios de mando y control, donde autoridad, poder y posición se identifican, no servirán para un entorno definido por el conocimiento y se volverán obsoletas con rapidez”, convirtiéndose el poder en responsabilidad y el mando en persuasión. (Drucker, 1993 en Fernández, 2008). Aunque de una forma diferente, Nicholas Negroponte, poniendo el énfasis en la “levedad de los bits”, observará también que las grandes transformaciones y el desarrollo de la “superautopista de la información” (Negroponte, 1995: 140), volverán obsoleto el ejercicio de poder en ella, de forma tal que “la obsoleta Policía del Bit querrá controlar el medio en sí mismo” pero ello ya “no tiene sentido” (Negroponte, 1995: 37).

Una visión que bien podría mediar entre este primer grupo y el que a continuación revisamos puede observarse en Benjamin Coriat para quien la existencia de un “postaylorismo” no representa linealidad o univocidad en las transformaciones sino que representa el surgimiento de dos modelos de trabajo contrastantes: uno “compuesto por la serie marginados/detectores/trivializados, todos sometidos a relaciones jerárquicas estrictas y mantenidos rigurosamente”; y otro en el que “fabricantes, tecnólogos y administradores” son las nuevas figuras clave de la empresa que concentran aquellas actividades que el taylorismo se había esforzado por separar” (Coriat, 1993: 207).

Para un segundo grupo, decíamos, esta etapa del capitalismo parece mostrar más continuidades que rupturas. En éste encontramos una línea de enfoque preeminentemente marxista con Braverman (1977) como referente y autores como Paula Lenguita (2010) y Montes Cató (2010) quienes analizan el proceso de trabajo específicamente dentro de la industria del software.

Según esta línea, el control sobre y la descualificación de la fuerza de trabajo en el proceso de trabajo son consecuencia del principio de extracción de plusvalía ejercido de forma racional por la gerencia capitalista (Braverman; 1977: 200-215). “Este proceso de degradación del trabajo no depende en modo alguno de la tecnología”, por el contrario, “la forma capitalista de producción implica, de cara a los nuevos procesos aportados por la tecnología, una división del trabajo aún más profunda” (Braverman, 1975: 3-4). En este marco, Lenguita (2005) mostrará cómo la noción de teletrabajo contribuye a invisibilizar las nuevas formas que asume la antigua explotación domiciliaria, surgidas de la incorporación de las TICs (Lenguita, 2005: 3).

Más específicamente, en referencia a la industria de software los autores observarán que “la disciplina se ejerce de un modo indirecto a partir del modelo destajista que permite pagar por trabajo realizado” (Lenguita, 2010: 101), así como también se apoya sobre el propio aislamiento y la obstrucción de canales que contacten a los trabajadores entre sí” (Lenguita, 2010:119). La industria de software, a través de la “individualización y deslaborización” de los trabajadores que opera tanto respecto del tipo de trabajo como de los salarios (Montes Cató, 2010: 84) parece corroborar una profundización de los regímenes de

explotación preexistentes, en donde los mecanismos de poder “van desde el involucramiento hasta la violación del derecho a la organización colectiva de los trabajadores” (Montes Cató, 2010: 69).

Ahora bien, puesto que nuestro estudio tiene por objetivo caracterizar el ejercicio de poder al interior de los procesos productivos de software, una primera cuestión que surge de la literatura revisada es que no existe un consenso respecto de la estabilización de un tipo unívoco y definido de mecanismo de poder sobre los procesos productivos actuales. En segundo lugar, observando la heterogeneidad de enfoques desde los que se analiza la temática resulta muy engorroso utilizar los conceptos citados de manera inmediata para la observación empírica. Por esta razón, y para poder incorporar o discutir con estos aportes, creemos importante definir con mayor precisión qué es lo que se entiende aquí por ejercicio de poder y, específicamente, por mecanismo disciplinario y mecanismo de control. A continuación nos embarcamos en dicha tarea.

### III

#### **Mecanismos de poder: definición y operacionalización de la Disciplina y el Control.**

Como primera medida es necesario aclarar que para aproximarnos a los mecanismos que aquí nos interesan tomamos la definición de poder foucaultina.

...en el fondo no existe Un Poder, sino varios poderes. Poderes, quiere decir, formas de dominación, formas de sujeción que operan localmente [...] Se trata siempre de formas locales, regionales de poder, que poseen su propia modalidad de funcionamiento, procedimiento y técnica. Todas estas formas de poder son heterogéneas. No podemos entonces hablar de poder, si queremos hacer un análisis del poder, sino que debemos hablar de los poderes e intentar localizarlos en sus especificaciones históricas y geográficas. (Foucault, 1992: 13)

Esta definición implica reconocer consecuentemente que tampoco existe un único procedimiento, dispositivo o mecanismo para ejercer el poder<sup>vi</sup>.

Pues bien, los mecanismos de poder que en este trabajo intentamos analizar se dan en el marco de los procesos productivos de software. Para ello definimos a continuación los mecanismos de disciplina y control<sup>vii</sup>.

La disciplina es el mecanismo de poder que históricamente ha caracterizado a las sociedades del capitalismo industrial, consistente en un “un conjunto de métodos que imponen una relación de docilidad-utilidad mediante la *surveillance* (supervisión, vigilancia, dominación) minuciosa de las operaciones del cuerpo, permitiendo que cada individuo pueda ser observado, calificado y manipulado” (Morayta, Pirllo, Zukerfled, 2008: 4). Este mecanismo, pues, apunta a encauzar, individualizando y atomizando hasta el máximo de fragmentación posible, el conjunto del cuerpo social y lo hace fundamentalmente a través de la *vigilancia sobre el cuerpo*.

Podemos decir que se aplica en dos dimensiones: *el tiempo*, descomponiendo las operaciones del cuerpo y eliminando todos los tiempos muertos; y *el espacio*, suponiendo entonces un espacio arquitectónico

determinado en donde el cuerpo (y sus tiempos) pueda ser observado y manipulado. El espacio paradigmático diseñado para la aplicación de la disciplina es el Panóptico de Bentham (Foucault, 2008), el cual no sólo efectiviza la vigilancia sino que permite la introyección de la misma. Así, aunque la vigilancia pueda ejercerse de manera discontinua es percibida como si fuera permanente. De esta manera, las sociedades disciplinarias se caracterizaron fundamentalmente por el pasaje discontinuo entre diferentes espacios de encierro como la familia, escuela, la cárcel, etc. (Foucault, 1992; Deleuze, 1995).

El control es el mecanismo de poder asociado a las sociedades posindustriales, posdisciplinarias, posmodernas; al capitalismo informacional, según nuestro marco teórico. A diferencia de la disciplina, el control puede ser definido como un conjunto de métodos basados en “*regular la diferencia*, con el objetivo de capturar el potencial de lo múltiple y ponerlo al servicio del orden vigente” (Morayta, Pirillo, Zukerfeld, 2008:6). Si la disciplina se aplica al cuerpo y por ende al individuo; el control se aplica fundamentalmente a *cueros sociales más extensos*, poblaciones en Foucault (Foucault, 1993); espacios abiertos en Deleuze (1995). Estrictamente, en última instancia es el individuo el objeto de control, pero la diferencia fundamental estriba en que los mecanismos de control se pueden caracterizar como “globales” (Foucault, 1993: 254) en tanto aplicados a individuos en *movimiento* y por ende no reductibles a un espacio y tiempo unívoco. De otra forma, si de la disciplina podemos decir que tiene por objetivo uniformizar, el control por el contrario, apunta a capturar el potencial de lo múltiple dejando libradas en una mayor medida las operaciones del cuerpo y con ello los procedimientos y focalizando en los *resultados*. Por ello también cobra una *apariencia mayor de libertad*. En palabras de Foucault:

...dejar que la gente haga y las cosas pasen, que las cosas transcurran, dejar hacer, pasar y transcurrir, significa esencial y fundamentalmente hacer de tal suerte que la realidad se desarrolle y marche (Foucault, 2006: 86).

De esta manera, de la mano de la revolución informática, a través de las “máquinas de tercer tipo” que administran “sistemas interdependientes y fluctuantes” (Deleuze, 1995), el control se caracteriza por el *dinamismo propio de sus métodos*, fijando el objetivo en un cierto estándar de productividad o desempeño esperado para cada situación específica. Utilizando como herramientas prototípicas la estadística, las probabilidades, el estudio de casos y el registro digital, las cifras sólo tienen una función evaluatoria o predictiva; y los sistemas de claves y códigos (Deleuze, 1995), desempeñan la función de configurar los distintos niveles de acceso a estos individuos en movimiento.

Podemos pensar entonces que su campo de aplicación no es directamente el cuerpo sino que potencialmente lo excede, avanzando sobre la atención humana o las capacidades cognitivas humanas.

Dadas estas definiciones, cabe aclarar que ellas conllevan una relectura de los conceptos de control y disciplina utilizados en la literatura revisada. Así, por ejemplo, al observar la línea de Braverman descripta anteriormente parecería que lo que allí se establece como control sería en nuestro caso un claro ejemplo de disciplina. Bajo nuestro marco teórico, como veremos, el control no redundaría necesariamente en la descualificación o la pérdida de totalidad del trabajador; muy por el contrario, suponemos que el control dirige las capacidades, creatividades y calificaciones; pero no necesariamente las deshecha y no necesariamente se da esta relación de manera indistinta entre los diferentes tipos de procesos productivos independientemente del cambio tecnológico. Así también, las formas de aislamiento del colectivo a las que

refieren autores como Lenguita y Montes Cató, aun cuando revelan la invisibilización de una nueva forma de precarización laboral, no parecen universalizables dada la heterogeneidad observada en el sector de software.

Dentro del mismo, encontramos distintos tipos de procesos productivos con características específicas cuya tipología retomamos de un trabajo previo (Vid. Zukerfeld; 2011). Esquemáticamente y sin mayores detalles, distinguimos en primer lugar aquellos procesos de producción laborales de aquellos no laborales. Luego, dentro de la producción no laboral distinguimos aquellos mercantiles de los que no lo son (ONG, Académicos, Estatales). La producción mercantil a su vez puede ser de otros bienes y servicios (produciendo el software *in house*) o productora de software propiamente dicha. Esta última categoría es la más heterogénea. Allí cabe distinguir en base a dos criterios: según dónde y cómo se toman las decisiones (autónomos-heterónomos), y según el tamaño del proceso productivo (micro, pequeños y medianos, grandes y finalmente multinacionales).

Finalmente resta decir que los ejes que a continuación analizamos para adentrarnos en el terreno empírico de las sucesivas secciones son: el tiempo, observando el grado de flexibilidad horaria en la jornada laboral y de libertad dentro de la misma; el nivel de pautación de tareas, atendiendo al grado de autonomía o heteronimia de los trabajadores en sus quehaceres diarios; los métodos de evaluación aplicados; el espacio arquitectónico en el que se desarrollan las actividades y finalmente, la vestimenta de los productores de software.

Por supuesto, estos ejes no pretenden ser exhaustivos. Por el contrario, procuran conformar una primera aproximación al campo incorporando aquellos elementos que creemos más relevantes. Asimismo, por una cuestión de espacio, en esta primera presentación del trabajo, vasto es el material empírico que hemos tenido que dejar de lado por el momento.

#### IV

##### **El tiempo: grado de flexibilidad de la jornada laboral y utilización del tiempo en su interior.**

La primera pregunta relativa al tiempo indagó sobre el cumplimiento o no de un horario fijo. A este respecto encontramos un resultado similar en la gran mayoría de los entrevistados de distintos tipos de procesos productivos. A excepción de algunos de los altos cargos directivos, casi todos poseen un horario fijo pero no lo cumplen de manera estricta y esto es permitido de forma implícita o, a veces, explícita por la gerencia.

-Cada uno tiene su horario de entrada y de salida pero se cumple como quieras o como puedas. (GCF, programador del Estado)

-Sí, más o menos. Es flexible pero yo tengo más o menos un horario. (...)Entre las 9 y las 10 más o menos llego. (...)¿Te vas a las 18hs? No, depende. Por eso es muy flexible. (MA, administradora de base datos, empresa multinacional)

-En general, cada uno maneja sus horarios. (ZA, gerente, empresa grande)

En clara concordancia, al preguntar sobre la existencia de mecanismos para corroborar la llegada y la salida, la respuesta es casi idéntica: hay pero no lo utilizan o revisan. En algunos casos, tarjeta magnética, en otros, huella digital, en otros más rudimentarios, una planilla para llenar de puño y letra el horario en que se entró y se salió, pero todos concuerdan en que no se revisa. Asimismo, en general, no ha habido llamados de atención a este respecto. En los casos excepcionales, en los que sí los hubo, los mismos estaban ligados más al incumplimiento en los objetivos y/o resultados propuestos, que al horario a cumplimentar.

-No. Controlamos los objetivos, no los horarios. (RA, gerente, empresa mediana)

-Mientras hagas lo que hay que hacer, por ahí podés llegar a las 10 e irte a las 18 (BA, programador de empresa multinacional)

Ahora bien, dentro de este panorama general encontramos algunas situaciones en donde los horarios, sobre de todo de entrada, sí son tenidos en cuenta. Estas situaciones se dan en las microempresas, pero también fue encontrado en una empresa grande. Lo que sí estuvo claro es que en ningún caso provinieron de empresas multinacionales.

-¿Existe algún mecanismo de control del horario? No. Pero sí cumplo horario fijo. Es personal el control, no por tarjeta ni nada. (AE, programador microempresa)

-El de entrada sí, el de salida no. (RB, socio programador, microempresa)

-¿cumple horario fijo? En algún momento sí, fue variando con el tiempo, ahora no tanto. (DBJ, socio programador, microempresa).

Yendo un poco más allá, veamos qué sucede al interior de la jornada laboral. De las entrevistas resultó, en primer lugar, muy relevante un mecanismo aplicado sobre el tiempo que no exhibe relación con el cumplimiento de un horario fijo sino con la utilización del mismo durante la jornada laboral. Existen distintos tipos de software que apuntan a este objetivo. Nos encontramos con dos tipos de software durante el trabajo de campo que difieren sustancialmente.

Un primer grupo de software es aquel que sirve para la carga de horas trabajadas por parte del empleado. Un ejemplo de este tipo es el Intranet Labor Claiming. Puesto que se trata de softwares desarrollados *in house* que sólo circulan dentro de la empresa, no tenemos más precisiones que las que nos brindan los entrevistados. Sabemos que debe ser llenado por el empleado mismo a diario o semanalmente, pero que en la realidad muchas veces esto se realiza de una manera estimada y solamente de una sola vez hacia fin de mes. Su objetivo fundamental no apunta, aunque puede incluirlo eventualmente, al detalle de la fracción de los tiempos al interior de la jornada sino a poder estimar la cantidad de horas asociadas a un requerimiento o proyecto, para, en última instancia, calcular costos. Este tipo de software se encontró en todas las empresas multinacionales y en alguna empresa grande. Así, lo explican nuestros entrevistados:

-No, o sea tenemos, un mecanismo para ingresar horas asociadas a un requerimiento, pero eso es más para poder saber, si las estimaciones que hacemos son verídicas. (Para calcular el precio, pero no para controlar el horario al trabajador). No, no hay control de horario. Pero se confía en la persona. (VR, coordinador de equipo en empresa grande).

*-¿Tiene relación directa la cantidad de horas trabajadas con el precio del producto?*

No tiene una relación directa para nada. Hay un sistema que se llama Claim que vos decís cuántas horas estuviste laburando, que es obviamente una mentira, ya sea por más o por menos horas, y que en base a eso le cobran al cliente. Sólo hacés que sea correcto cuando estás laburando en un proyecto y ahí te hace poner las horas que laburaste en el proyecto y eso se lo cobran aparte. *¿Y a vos quién te controla lo que ponés en ese registro?* Tu team leader. Hay un número mínimo y después (...) tenés que ir poniendo para arriba. Ya sea que labures el mínimo o no, (...). O lo que me pinte. (...) Hay clientes muy grandes y ahí les afanan mucha guita. Les hacen creer que laburaste 50 horas por día. (...) Claim, es algo importantísimo. Es el sistema que ponés las horas que laburás. (ML, administrador de servidores empresa multinacional)

-(...) el mismo marco de lo que se llama la metodología de la multinacional "X" GDF, es como que tiene gráficas, métricas y todo donde se muestra la productividad. Se tiene que ver supuestamente la calidad porque si hay cosas que fallan y son programadas, está mal. Ya que si es programado tendría que salir todo bien. Son ciertos medidores del desempeño del grupo. No actitudinal; a nivel de la productividad. *¿pero no identificado con cada uno de los laburantes?* Sí, podés hacerlo, pero las métricas se entregan por pool, por grupo. Y después el encargado (el despacher leader) lo analiza individualmente. Vos te das cuenta, si una persona tiene 4 cosas que hizo en un mes y no las resuelve y otra hizo 50. (MA, administradora de base datos, empresa multinacional)

El segundo tipo de software en cambio puede ser fácilmente descargado de Internet. Un ejemplo de este tipo es el Rescue Time. Este software monitorea toda la actividad que el empleado realiza en la computadora. De esta forma, arroja estadísticas para saber el tiempo que se dedica a cada tarea, permitiendo a la vez marcar objetivos, etiquetar actividades según el grado de distracción, así como avisar cuando se dedica más tiempo del tolerado o permitido, por ejemplo, a redes sociales. Este tipo de software fue relevado en una microempresa.

*-Hubo llamados de atención. Cuando chatean cuatro horas, dice el programita, se le bloquea. ¿El programita sirve como un elemento de control sobre los trabajadores?* Sí, te sirve para ver cuánto hay de boludeo. (GT, socio programador microempresa).

Un segundo elemento a considerar, siempre dentro de la administración del tiempo al interior de la jornada laboral, se desprende de las descripciones de un día de trabajo común por parte de los entrevistados (cuestión que se solapa con el nivel de pautaación de las tareas que se analizará en la sección siguiente). Aunque claramente el grado de libertad estará atravesado por la jerarquía, en líneas generales, se observa que manejan sus tiempos con mucha flexibilidad. Sería imposible por una cuestión de espacio transcribir todas las narraciones aquí, baste decir resumidamente que esto se observa en el tipo de agenda dinámica, puesto que muchas veces está dada por la entrada y salida de emails (es decir, por las comunicaciones constantes del proceso), el horario de almuerzo sugerido pero no delimitado, la posibilidad de detenerse a descansar, charlar o tomar café, en suma, la elección del empleado de gran parte del manejo de los tiempos. Decimos "gran parte" puesto que, claro, cuando hay tareas pautadas o entregas, este manejo puede volverse problemático. Esto sugiere, en concordancia con el software utilizado, un predominio del control.

Una vez más, esto pudo encontrarse en los relatos de la mayoría de los entrevistados; los únicos casos en donde esto no ocurre provinieron de procesos productivos más pequeños que los propios de empresas

multinacionales. Así, por ejemplo, en una empresa grande que cuenta con aproximadamente 40 empleados, el horario de almuerzo sí está estipulado y las acciones de ocio, como la salida al espacio fumador, si bien permitidas, son medidas por los empleados según la presencia o la observación de los altos cargos y aun en su ausencia, intentan limitarlas, estando la disciplina de alguna manera introyectada.

De lo relevado se desprende en primer lugar que el cumplimiento de un horario fijo así como la organización en detalle del tiempo al interior de la jornada laboral no es mayormente tenido en cuenta en la mayoría de los procesos productivos. Esto sugiere un relajamiento del elemento disciplinario. Sin embargo, el único proceso productivo en el que estamos en condiciones de asegurarlo es el de las empresas multinacionales. Estos, a la vez, cuentan con software del primer tipo descrito, el cual puede ser llenado de manera irregular, de forma tal que sugiere que el tiempo es importante en relación a la productividad final y no al fraccionamiento en detalle del mismo. Según nuestra definición, un mecanismo eminentemente de control.

Por el contrario, el resto de los procesos productivos presentó una situación un tanto más heterogénea que no nos permite asegurar el predominio de uno u otro mecanismo en relación al tiempo, pero sí sugiere que particularmente en los procesos productivos más pequeños puede existir una mayor presencia de dispositivos disciplinarios. Aunque un único caso sólo puede presentarse como excepción, ésta provino de una microempresa. Allí se constató la existencia de un software con objetivos claramente disciplinarios. Un software que sugiere que la disciplina característica del capitalismo industrial puede ser revivida y reforzada gracias a los avances tecnológicos. Un posible panóptico digital.

Sin embargo, como ya fue mencionado, este elemento no puede ser tomado de forma tajante, es decir, no estamos en condiciones de afirmar que a mayor tamaño del proceso productivo mayor aplicación de mecanismos de control sobre el tiempo en detrimento de mecanismos disciplinarios puesto que algunos dispositivos disciplinarios también fueron observadas en empresas grandes, así como algunos dispositivos tendientes mayormente al control fueron encontrados en empresas medianas.

## V

### **Nivel de pautaación de tareas**

Más allá del manejo de los tiempos, en nuestro trabajo de campo también nos interesamos por conocer qué tan estructuradas o flexibles se les presentaban a los productores las tareas a realizar. Para ello indagamos acerca de ¿en qué medida los productores de software pueden hacer cosas no planificadas? Así, ¿en qué grado la jornada laboral los enfrenta a desafíos creativos y en qué medida los coloca antes situaciones rutinarias y previsibles? y ¿qué actividades ajenas a las requeridas por la unidad productiva pueden realizarse mientras se labora?

La primera pregunta entonces indagó en qué medida las acciones laborales de los entrevistados se hallaban firmemente pautadas y estructuradas. Las respuestas variaron, naturalmente, en función de los distintos tipos de procesos productivos y roles. Sin embargo, pueden resumirse del siguiente modo.

Hay un primer grupo que es el de quienes cuentan con altos niveles de pautaación de sus tareas (entre un 70 y 80%). Incluye a los programadores de escalafón más bajo o administradores de bases de datos de las empresas micro, pequeñas, grandes, multinacionales o in house, y, en algunos casos, a los socios de las microempresas. Tienen demandas permanentes y específicas respecto de qué deben hacer y cómo deben hacerlo. A su vez, pasan mucho tiempo de su jornada laboral programando o haciendo actividades afines (alrededor de un 70% de su tiempo).

-Por ejemplo, cuando caen estos conflictos de pedidos que se resuelven en un corto plazo y vos tenés que asignarlo, es azaroso cuándo cae, pero está pautaado lo que tenés que hacer cuando cae. No podés demorarlo, lo tenés que hacer cuando cae... hoy en día hay tanto trabajo acumulado que según el que grite más fuerte de los que están esperando, le van a dar prioridad. Pero hay cosas que no dependen de nosotros y las manejan desde EEUU. (MA, administradora de base datos, empresa multinacional))

-80% Pautado. En general está pautaado, siempre tenés la lista de pendientes para hacer tus tareas del día (BA, programador empresa multinacional)

Un segundo grupo es el de los gerentes o mandos intermedios de las empresas medianas, grandes o multinacionales o in house. Sus tareas también tienen niveles de pautaación relativamente altos. Sin embargo, por lo general ellos ya están alejados de la actividad de programar, a las que no dedican más que un 20% de su jornada laboral. El grueso de su tiempo se dedica a distintas instancias de supervisión, coordinación y dirección de los procesos productivos. El considerable nivel de rutinización de su actividad no se asocia a la mecánica de la programación, sino a responder emails, reunirse con clientes, dialogar con superiores y subordinados, etc.

-Pautado 100%. 75% tiempo en la oficina, 50% en la estación de trabajo, el resto entre otras estaciones y sala de reuniones -¿Y cuánto tiempo dedicás a programar?-25% (RA, gerente, PYME).

Un tercer grupo es el de quienes dedican cierta cantidad variable de tiempo a programar (menor que en los casos anteriores) pero tienen sus actividades mucho menos pautaadas. Es el caso de los titulares de algunas de las microempresas o Pymes, pero, sobre todo, el de quienes se dedican a la investigación en empresas grandes, en el sector académico, estatal, ONGs o en la producción no laboral (típicamente, software libre). Entre estos productores es donde se encuentran los aspectos más auténticamente creativos de la actividad informática.

-Un 80% no pautaado, 20 pautaado. -¿Y cuánto tiempo dedicás a programar? -Hay semanas donde programo toda la semana y otra donde no programo (CA, investigador en empresa multinacional)

Por otro lado, indagamos respecto de qué actividades extralaborales se les permitía efectuar en el tiempo laboral a nuestros entrevistados. Elaboramos una lista y los consultamos respecto de si esas tareas se hallaban permitidas, toleradas o prohibidas<sup>viii</sup>.

Entre las conductas relativas a los consumos corporales, la alimentación, la ingesta de bebidas no alcohólicas e infusiones están permitidas o toleradas en todos los casos. El fumar en áreas comunes y el consumo de alcohol en el puesto de trabajo tienden a prohibirse, aunque hay varios casos en los que se permite este último. En cuanto a los usos de la computadora y el teléfono con fines no laborales, el panorama

es más heterogéneo. Las comunicaciones telefónicas se permiten o toleran en todos los casos, al igual que el uso del email. La participación en redes sociales está usualmente habilitada, pero en las empresas de mayor tamaño suele prohibirse de manera efectiva. Respecto de chatear o navegar por la web libremente, en la amplia mayoría de los casos se permite. Sin embargo, en los que está prohibido, las limitaciones no son efectivas para los informáticos.

-Permitido, pero tenés bloqueos. Ejemplo, ponés “porno” en Google y te bloquea, pero ponés “porn” y sale. (GCF, programador en el Estado)

-Lo que sí, teníamos prohibido todo el tema, bah, nos cuesta bastante controlarlo, es el tema de la mensajería...Y estamos viendo, revisando un poco el tema de Internet...-*Pero no hay un programa digamos que te impida usar messenger por ejemplo* -Sí, messenger está filtrando, lo que pasa es que ahora el messenger hay otras cosas, es un quilombo, siempre tenés que estar atrás de encontrarle la vuelta porque en vez del messenger hay otros. (PH, gerente empresa grande local).

Finalmente, hay que destacar que cuando se preguntó si hubo sanciones por realizar alguna de las conductas prohibidas, las respuestas fueron unánimes: en ningún caso las hubo.

En síntesis, respecto de la pauta de las tareas, el resultado es mixto. Por un lado, si bien es cierto que el manejo de los tiempos es flexible, la idea de que los trabajadores informáticos laboran en condiciones de alta creatividad no se verifica más que en algunos procesos productivos. Esto no quiere decir que se mantenga la lógica disciplinaria del trabajo industrial, pero sí que hay que evitar creer que se trata de actividades siempre novedosas. Así, en la mayoría de los casos no se presentan ni la rigidez de los tiempos disciplinarios, ni la innovación constante del control. Hay una estructura de tareas perfectamente establecidas y usuales por las cuáles el trabajador puede transitar manejando los tiempos del modo que le plazca. Este último aspecto sí nos lleva a inclinar la balanza a favor del control en detrimento de la disciplina: si se cumplen los objetivos, la forma en que se maneje el tiempo no es relevante. Como ilustración cualitativa, es interesante lo que señalan algunos de nuestros entrevistados, de distintos procesos productivos y roles:

-Prohibido pero hasta ahí. Sé de un sector que los chicos que trabajan estaban tan bien organizados y resolvían tan bien y rápido el trabajo, que les sobraba tiempo y se jugaban campeonatos de cosas, y no los retaban porque cuando ibas a mirar todo el trabajo lo tenían hecho (MA, administradora de base datos, empresa multinacional)

-¿Hubo sanciones por realizar algún de las actividades prohibidas? -No, yo priorizo si laburan. A mí no me interesa eso, sino que cumplan. Es gente muy autodisciplinada. Por eso también puedo delegar, tango mucha confianza. (ZA, gerente empresa grande local)

-¿Hay sanciones por ese tipo de cosas? -Acá no existe la sanción, acá si una persona, no...no hay concepto de escribir, anotar, bah hay, pero en realidad hay cosas que lo van a afectar después en la evaluación anual. O sea, cuando hacés la evaluación anual de una persona, ahí volcás todo este tipo de cosas. Nosotros tenemos un esquema de gratificaciones anuales. Entonces ahí tocaría, aparecería en la evaluación, así el concepto de sanción puntual, no existe. Tampoco manejamos el concepto de presentismo y ese tipo de cosas... (PH, gerente empresa grande local)

## VI

### Métodos de Evaluación

En este apartado nos analizaremos los métodos de evaluación que las empresas aplican sobre los trabajadores. Por otro lado trataremos de revisar cómo son percibidos por los trabajadores los diferentes premios y castigos asociados a estas formas de evaluación (registros de rendimiento, horarios, plus de sueldo,

horas extra, etc.). Para ello se indagó acerca de los diferentes métodos que los trabajadores saben presentes en sus lugares de trabajo y, por otro lado, se les pidió que, respecto a métodos de evaluación específicos, identificaran si durante su actividad laboral los tenían en cuenta por haberlos internalizado, porque se lo hacían presente sus pares o sus jefes.

En este sentido, debimos separar un primer grupo al que no podríamos aplicar este tipo de análisis<sup>ix</sup>. Por el contrario, el grupo al que más fácilmente parece poder aplicarse esta aproximación es el de aquellos trabajadores involucrados en empresas, grandes y multinacionales, y en el Estado. El rasgo predominante tiene que ver con la existencia de instancias de evaluación de aparente seguimiento constante que se materializan en encuentros periódicos con supervisores. La figura del supervisor/gerente se reitera, e incluso posiciones gerenciales están sometidas a este tipo de evaluación. Los matices se observan en el grado de formalidad asignado al proceso.

-Te evalúan individualmente, a través de un montón de pelotudeces. Son pavadas internas. Se juntan a fin de año. La verdad es que hay un puntaje que te dan, que se llama PBC (personal business commitment) y lo determinan tus coordinadores, los account focals, tu team leader, tu gerente y el gerente de tu gerente que jamás te va a ver en la vida, pero de alguna manera sabe cómo laburás. Y te dan un número que puede ser 1, 2+, 2, 3 o 4. A partir de ese número determinan tanto si te van a decir "Bien pibe", o si te van a echar en los próximos 30 días, y también te dan un bono de guita por eso. Y tienen tanto que ver tus actitudes profesionales como las no. *¿Pero hay algún mecanismo de evaluación?* Tienen reuniones las partes que te evalúan cada tanto para ir viendo cómo vas. Hay una reunión que es con tu gerente. Una vez por año, que te va diciendo cómo venís antes de que te evalúen. Y bueno, después hay un montón de cosas internas...(ML, administrador de servidores, empresa multinacional)

-La evaluación de desempeño es un proceso que es anual. Después la persona puede pedir feedback en el momento que lo requiera y el supervisor le da feedback a la persona en el momento que lo requiera, en general hay como un punto intermedio de control, un checkpoint a los seis meses. Pero el proceso formal es anual. *Tu evaluación como director:* Evaluación de acuerdo a aptitudes profesionales, personales, realizada por un supervisor superior a él. (GH, director, empresa multinacional)

-Por otro lado, también hay un esquema de evaluación de gente en forma descendente, los jefes evalúan una vez por año a los empleados, y se reúnen con ellos y les indican exactamente tanto lo bueno, lo malo, las falencias, lo que esperan de ellos para el año próximo, la capacitación que se les va a dar el año próximo, y también se hace una evaluación ascendente, en la que los empleados evalúan a los jefes, que esa también es anónima, pero bueno, entonces nos permite de alguna forma anticipar...em...no tenemos muchos problemas en ese sentido, porque como estamos anticipando el tema, es muy difícil....<sup>x</sup> (PH, socio-gerente, empresa grande)

En la mayoría de los casos relatados, a esta notificación la acompaña una calificación numérica, formal, de tipo anual, tendría efectos frente a potenciales modificaciones en la situación laboral. Esto también sucede con los trabajadores del Estado. Sin embargo resulta difusa para la mayoría de los trabajadores en posiciones no gerenciales la forma real en la que se realizan estas evaluaciones, aunque todos tienen conocimiento de su existencia. No hay claridad acerca de las consecuencias y criterios específicos de las evaluaciones. Cuestión que llamativamente, en vez de profundizar sus efectos, parece generar una falta de atención por parte de los trabajadores. Por tanto se podría afirmar que este sistema actúa de forma flexible, y no como un marco rígido de normas en las cuales determinada calificación tiene determinadas consecuencias.

-Parte de lo que te contaba de las notas. Te sienta tu líder y te dice qué nota te pusieron. Yo no veo el papel donde miran... tienen que tener un par de guías de lo que van a chequear y después es mucho la subjetividad de cómo te toma y cómo le caés, yo calculo. Igual se nota el desempeño de mucha gente... (MA, administradora de base datos, empresa multinacional)

Entonces, dentro de las empresas grandes o multinacionales es prácticamente unánime la existencia de un proceso constante de evaluación individual con devolución de tipo anual o semi-anual, junto a una notificación periódica individual hacia cada trabajador que igualmente carece de consecuencias claras, o reglamentadas.

A pesar de que esta forma de evaluación del desempeño individual se presentó de forma bastante regular, en algunos casos se mezcla con cuestiones de coordinación laboral. Este es el caso de las empresas pequeñas o medianas. Por tanto la aplicación del modelo es diferente para cada proceso productivo. Por otro lado, en el Estado ésta evaluación parece perder aún más fuerza

-En las palabras de la gerenta “yo no sé qué hacer para motivar a esta gente, porque cursos son para todos, más plata no puedo ofrecer y echar no puedo, así que no sé qué hacer (CGF, programador estatal)

Al momento de revisar la forma en que este método de evaluación es aprehendido por los trabajadores nos encontramos con una situación heterogénea. Aproximadamente en cantidades iguales los entrevistados manifestaron que las evaluaciones de rendimiento durante su trabajo diario están ausentes de su conciencia, o aparece con la figura del supervisor. Muy pocos casos manifestaron tenerlo en cuenta internamente a lo largo de su jornada laboral.

A la hora de explorar otras formas de evaluación y su presencia resulta llamativo que el plus de sueldo aparece ausente en la consideración diaria de los trabajadores en casi todos los casos. Entre algunos de los argumentos que surgieron desde los entrevistados a la hora de explicar esto se observó que el plus de sueldo o bien era otorgado de todas formas, o no existía, o no dependía de sus acciones<sup>xi</sup>.

-Ausente. Hay pero te lo pagan igual (CGF, programador estatal)

-Ausente. Dan un bono proporcional al número que sacás, pero no es regular (MA, administradora de base de datos, multinacional)

Resulta interesante revisar un caso en el que un gerente describe claramente, en su caso, la inexistencia de beneficios de corte disciplinario como el presentismo. Por otro lado se corrobora, como se ha mencionado en otro apartado, la inexistencia de sanciones.

-Acá no existe la sanción, acá si una persona, no...no hay concepto de escribir, anotar, bah hay, pero en realidad hay cosas que lo van a afectar después en la evaluación anual. O sea, cuando hacés la evaluación anual de una persona, ahí volcás todo este tipo de cosas. Nosotros tenemos un esquema de gratificaciones anuales, en función de dos aspectos, uno es el rendimiento de la persona otro es el resultado de la compañía. Acá para que haya gratificaciones tenemos que haber ganado plata, si no ganamos plata, no hay un mango para nadie, no existe. Entonces ahí tocaría, aparecería en la evaluación, así el concepto de sanción puntual, no existe. Tampoco manejamos el concepto de presentismo y ese tipo de cosas, acá el presentismo es una cosa que se paga el 100 x 100. (PH,socio-gerente, empresa grande local)

Se podría decir entonces que estos métodos de evaluación parecen haber ocupado en estos procesos productivos el lugar de los criterios de evaluación típicos del capitalismo industrial, de tipo disciplinario. Lo

que podemos observar es que por lo difuso que resultan en su aplicación, por su acción de tipo individual, y su baja presencia durante la jornada laboral, éstos métodos se acercan al paradigma del control. Esto puede señalarse en tanto sus definiciones (el momento de “calificación”) se concentran y evalúan los resultados de cierto período extenso de tiempo, en vez de instaurar una coordinación precisa y ajustada del proceso productivo. De alguna forma, luego del resultado, éstas son instancias que actúan como veredicto sobre los mismos.

## VII

### **¿Espacio disciplinar y/o modular? Combinaciones posibles.**

En este apartado nos proponemos *cuadricular* el espacio arquitectónico de los procesos productivos de software, e intentar, a partir de la descripción y el análisis, relacionar a éste con los diferentes mecanismos de ejercicio del poder, disciplina y control presentados en secciones anteriores. Para ello las preguntas que alumbraron esta sección son: ¿cómo está organizado el espacio? ¿Hay espacios comunes en los que se producen encuentros informales? ¿Cómo son los desplazamientos en la unidad productiva? Si bien éstas son consideradas como hitos, también se ha indagado acerca del tamaño y de los espacios que tienen el acceso prohibido.

Para comenzar, una primera y sencillísima aproximación es el tamaño de dichas unidades productivas, aquí la división que se puede establecer es entre un primer grupo, conformado por multinacionales, productoras in house o de Software comercial, y el Estado y, un segundo grupo, integrado por PYME y ONG. Obviamente, esta distinción no aporta nada nuevo, sin embargo creemos conveniente señalar que si bien existe la posibilidad del trabajo remoto, dado que el insumo ID y las tecnologías digitales así lo permiten, evidentemente, observando las dimensiones, no es ésta un opción que esté presente, al punto de que ni siquiera en las entrevistas ha sido mencionada. Por el contrario, aunque la asistencia informacional así como la mirada sobre el cuerpo tiene características disímiles a otros períodos, se sigue requiriendo de la “presencia” del trabajador en el ámbito laboral.

Esta división se homogeneiza cuando indagamos acerca de cómo se organiza el espacio. En este sentido se puede pensar en una uniformización dado que, a simple vista y al observar esquemas, no se pueden establecer diferencias tajantes entre los diferentes tipos de procesos productivos. Con el fin de figurar estos sitios presentamos algunas de las descripciones dadas.

-Estamos en módulos de 4 escritorios, dos y dos, enfrentados. Como mucho con un módulo intermedio para apoyar cosas. Tenemos 4 islas así, una igual pero de 6 en vez de 4 (personas) y dos pares de escritorios enfrentados uno contra el otro, a un costado. Eso es mi oficina. La otra oficina, la de los líderes, tiene un diseño anárquico. Es más chica la organizaron como se pudo, de hecho la fueron cambiando. La otra es una oficina larga con islas de 6. Y la del coordinador es el escritorio de él y otro escritorio. Después hay una sala de reuniones de la coordinación (cada coordinación tiene la suya). Una sala de reuniones es una mesa larga con sillas alrededor (GFC, programador estatal)  
-Es una planta abierta, con baños fuera de la oficina y lo que organizan son los propios escritorios: en el fondo hay una mesa que es como sala de reunión, digamos; comedor, una especie de kitchen, que tiene heladera. (RA, gerente, PYME)

En este sentido, si en el espacio panóptico, como los calls center, es posible observar a cada trabajador, en éstos la disposición espacial parece alejada de dicho espacio disciplinario. Se observa un “relajo” de la vigilancia del cuerpo dado que existe la posibilidad, aunque no sea efectiva, del panóptico digital.

Si bien la descripción dada anteriormente posibilita señalar una uniformización del espacio arquitectónico, se advierte una característica que posibilita englobar y caracterizar a los procesos productivos mercantiles de software, cualquiera sea su tamaño, el ser vivenciados como *espacios abiertos*.

- Son espacios abiertos, con mucha luz, todos nos vemos las caras. Cada uno tiene su escritorio con su cajonera, con la computadora (VR, coordinador de equipo en empresa grande)

-Acá es todo escritorio, el piso en general. Las ventanas están todas con escritorios, es una planta abierta. Algunos lugares están separados con paredes transparentes y dentro en algunas también hay escritorios. El piso de abajo es parecido. Hay un par de lugares q, las salas de reuniones que tiene ventana. Siempre están buscando salas par reunirse. (...) Generalmente los escritorios están puestos de a cuatro (no separados por cubículos) (CA, investigador en multinacional)

-Es todo abierto. Están los escritorios de los dos socios que son los más grandes, acá una serie de tres escritorios, acá hay una isla con cuatro escritorios para los empleados (RA, gerente PYME)

Con lo cual, una posible hipótesis a considerar es que en los procesos productivos que tienen como objetivo la mercantilización del software el panóptico físico sufre un cierto debilitamiento frente al panóptico digital y a otros mecanismos de control. O, en otras palabras, se relativiza la observación de los cuerpos frente al registro de las acciones y sus resultados. Aunque esto no nos conduce a pensar en la ausencia de dichos mecanismos. (Morayta, Pirillo, Zukerfeld, 2008:14)

En esta misma línea, dando asidero a la hipótesis planteada, pero ya solamente para el caso específico de las empresas multinacionales, se mencionan a los *espacios comunes* como una apuesta fuerte por parte de la empresa.

-Sí, hay un fliper que lo arreglaron hace poquito, pero lo arreglaron los empleados en horario laboral. Un fichín. Una wi, un metegol. A veces llevan la guitarra, la play station. (...) También hay máquinas expendedoras de golosinas, a la empresa también pone bandejas con frutas (CA, investigador en empresa multinacional)

-Sí. En el comedor, o al lado donde están las máquinas expendedoras (una de gaseosa, otra de café -ambas gratuitas) y una paga de golosinas. También podés ir a las salas de reuniones pero, en general, vas para hablar de laburo (BA, programador de empresa multinacional)

Una vez más, cabe mencionar como no solamente se cruzan el tiempo de ocio y el laboral, sino que además este “relajamiento” posibilita vivenciar el espacio laboral ya no como un lugar de explotación sino como de cuidado e interés por parte de los empleadores. En contraposición, podemos ubicar a todo el resto de los procesos productivos. En los que los *espacios comunes* pueden ser asociados a la necesidad básica de alimentarse.

-Pasillos, patio para fumar, comedor (GCF, programador estatal)

-¿Sólo agua, no hay máquinas de nada? No, en donde estoy yo no, pero hay otros edificios que tienen. Y hay un piso que es todo un comedor, y que ahí hay sillas y una cocina. Microondas (ML, administrador de servidores empresa multinacional)

A pesar de la diferenciación realizada vale aquí traer a colación los *desplazamientos*<sup>xii</sup> de los trabajadores informacionales. Los mismos, nuevamente, posibilitan una uniformización de los procesos productivos, ya que la mayoría de los entrevistados eligieron la opción “Estás casi todo el tiempo de trabajo en tu estación de trabajo”. En este sentido resulta significativo observar cómo, si bien el espacio arquitectónico habilita al desplazamiento, dichos trabajadores no lo hacen, salvo para reuniones o para ir a comer. Hasta el momento, hemos podido relacionar esta *quietud* en dos direcciones; por un lado, la necesidad de alcanzar los resultados previstos en tiempo y forma, dado que de lo contrario no hay premios, ni bonos.

En realidad hay cosas que lo van a afectar después en la evaluación anual. O sea, cuando hacés la evaluación anual de una persona, ahí volcás todo este tipo de cosas. Nosotros tenemos un esquema de gratificaciones anuales, en función de dos aspectos, uno es el rendimiento de la persona otro es el resultado de la compañía. Acá para que haya gratificaciones tenemos que haber ganado plata, si no ganamos plata, no hay un mango para nadie, no existe (PH, socio-gerente, empresa grande local)

Por otro, dado que son pocas, casi nulas, las prohibiciones digitales la posibilidad del panóptico digital o el registro de acciones no se efectiviza en estos procesos productivos, siendo tolerado o incluso permitido.

A la caracterización dada se pueden agregar los *espacios prohibidos*. En este sentido, todos los entrevistados, salvo uno, mencionaron que no pueden ingresar a la sala de servidores ni a la oficina de la gerenta. Si bien parecen obviedades, se trata de mecanismos de poder disciplinarios que denotan, no solamente jerarquías, sino que visibilizan a quienes los ejercen.

-Sí. Hay una sala de redes a la que no se puede entrar (BA, programador de empresa multinacional)

-Hay un espacio físico que es un grupo muy chiquito de contact management que está acá en la sala de al lado. Tampoco tengo acceso al LAN room, el lugar donde están los servidores (GH, director, empresa multinacional)

Por último, si bien el juego entre los mecanismos disciplinarios y de control asumen diferentes porciones en la balanza del trabajo informacional, estamos en condiciones, o así lo creemos, de señalar que la invisibilización de algunos mecanismos disciplinarios, lejos de posibilitarnos pensar en una ausencia de éstos, nos permite señalar, tanto su introyección y naturalización, así como su complementariedad. La que es ejercida por mecanismos de control.

## VIII

### **Las ropas y los cuerpos de los productores de software**

Pensar y analizar los mecanismos de poder sobre los cuerpos nos convoca, en algún punto, también a reflexionar acerca de la *imagen física*. Es en este aspecto en el que quisiéramos detenernos ahora. Para ello, recuperamos un trabajo previo sobre trabajadores de los call centers:

En la concepción habitual, el panoptismo se asocia firmemente con una vigilancia de la apariencia visual de los cuerpos. En efecto, además de las porciones que se expresan en la supervisión del uso del tiempo y del espacio, los

mecanismos homogeneizadores de la disciplina se manifiestan a través de la surveillance del aspecto del individuo. Ciertos arreglos del pelo, ciertos modos de caminar o pararse, en fin, ciertos modos de vivir expresados corporalmente se incentivan, mientras otros se prohíben. Sin embargo, el objeto privilegiado por la disciplina de la sociedad industrial a la hora de normalizar y jerarquizar los cuerpos es el *uniforme*. Las ropas de fajina militares, los vestidos policiales, los delantales de los estudiantes y los médicos, el overol del trabajador manual, el traje a rayas del preso y muchos otros estereotipos transforman el caos de lo múltiple en un conjunto de grupos fácilmente asociables a un status y un rol. Actuando como un código de barras que identifica al cuerpo con una actividad y una jerarquía, la vestimenta estandarizada ocupó un lugar decisivo en la organización de las grandes urbes capitalistas, neutralizando la amenaza del otro anónimo e inasimilable. Aún hacia fines del siglo XX esta clasificación social operacionalizada en vestimentas se expresaba en la idea de que los trabajadores de "cuello blanco" estaban desplazando a los trabajadores de "cuello azul". Esto es, las camisas reemplazaban a los overoles. Y aunque las vestimentas del ejecutivo, el cadete o el administrativo puedan variar entre un empleado y su compañero, no ha de perderse de vista la uniformización brutal que se produce en los empleos no manuales mediante el traje, la camisa y la corbata. Estas ropas son la última estocada, incisiva y disimulada, de la estética disciplinaria laboral. (Morayta Pirillo y Zukerfeld, 2008:22)

Es en este contexto que la escasísima importancia dada a la vestimenta estandarizada aleja al trabajo informacional del mundo disciplinario. Y si bien esto ocurre en casi todas las formas de trabajo informacional, en el caso de los productores informáticos la relajación en cuanto a la vestimenta es extrema. No sólo no hay uniforme, sino que tampoco se pide (ni se ofrece) el estándar de las actividades de "cuello blanco", más que en casos excepcionales. Para precisar esto, miremos las siguientes fotos, en la que se retrata a algunos de nuestros entrevistados: titulares, gerentes y trabajadores de distintos tipos de procesos productivos de software.

### Gráfico número 1- Imagen corporal de los productores de software

#### Titulares de micro y pequeñas empresas



#### Programadores y afines en empresas grandes y multinacionales



#### Gerentes empresas grandes (multinacional, local e *in House*)



Programadores y afines en Producción No laboral (Software Libre), Producción Estatal, Producción Académica y ONG's



De las imágenes (y su respaldo en algunas preguntas específicas de las entrevistas), surgen conclusiones simples. La primera, evidente, es que *nuestros entrevistados, así como sus empleadores (en el caso que los hubiera) no están preocupados por su apariencia a la hora de producir software*. No se avista ninguna corbata, y sólo un gerente de una empresa multinacional tiene un pantalón “de vestir”. La amplia mayoría de nuestros entrevistados labora con ropas altamente informales, usualmente desgastadas y sin planchar, cuando no reñidas con la higiene.

A su vez, la vestimenta y la apariencia física no son útiles, en modo alguno, ni para predecir el nivel de ingresos de nuestros entrevistados, ni para ubicarlos dentro de un tipo de proceso productivo. Contrariamente a lo que ocurría en el trabajo industrial, *en el trabajo informacional la imagen no ofrece datos claros para inferir qué tan importantes le resultan a la maquinaria capitalista los sujetos*.

En tercer lugar, de las imágenes tampoco puede deducirse que se trata de trabajadores del software. Ni siquiera es posible encasillarlos en el trabajo informacional: podrían ser cadetes, profesionales del sector servicios, estudiantes, etc. Aunque este punto sería más claro si pudiéramos exhibir los rostros de los entrevistados, hay que señalar *que el mito del “nerd” no se confirma*: si se mezclara estas fotos con las de cualquier grupo de trabajadores resultaría improbable que el lector pudiera distinguir cuáles son los que se abocan a producir software.

En cuarto lugar, es notable -y típico del trabajo informacional en general-, que *las ropas y la apariencia general que se utilizan dentro de la jornada trabajo son las mismas que las que se utilizan por fuera de ella*. La difuminación entre el tiempo de ocio y el tiempo de trabajo que señalan los filósofos

autonomistas (Lazzaratto y Negri, 2001; Virno 2003) se expresa de manera palpable y no sabemos aquí si estamos ante cuerpos que producen o cuerpos que consumen.

El cambio que se observa desde la vestimenta disciplinaria del capitalismo industrial hacia la relajación de las normas de presentación del capitalismo informacional puede explicarse invocando distintas causas. Desde una perspectiva posestructuralista puede enfatizarse la importancia de la resistencia de las generaciones del 60 y 70 a la vestimenta disciplinaria y el retroceso del capital hacia un nivel de dominación más disimulado y flexible. Así, la relajación en la vestimenta sería una conquista de las ´multitudes` que luego habría sido internalizada, aprovechada por la lógica capitalista. Desde una visión práctica focalizada en los costos, puede acentuarse el ahorro que supone para las firmas el no solventar vestidos costosos, planchados, etc. (algunos autores han calculado esas sumas, vid. Ortiz Chaparro, 1996: Cap VIII). A su vez, un elemento material obvio es que en la producción de software los contactos cara a cara con los clientes son escasos, cuando no nulos para la mayoría de los productores. Finalmente, y en términos mucho más específicos, es posible que los ecos de la cultura hacker dejen sentir su efecto. Han sido las largas horas en la intimidad del hogar, clausuradas a los preceptos estéticos, las que esculpieron la subjetividad de los trabajadores informáticos.

## **Conclusiones**

En el presente trabajo nos propusimos abordar de manera empírica la aplicación de los mecanismos disciplinarios y de control en los procesos productivos de software de la Ciudad de Buenos Aires, entendido como un sector paradigmático del trabajo informacional en el marco del capitalismo actual. A partir de la revisión bibliográfica y las entrevistas realizadas, partimos de la hipótesis de que el sector no puede ser tratado como un conjunto homogéneo, retomando para ello una tipología de procesos productivos propuesta previamente. De esta forma, nos acercamos al campo con el objetivo de observar qué sucedía en cada uno de ellos concentrándonos en distintos ejes o dimensiones.

De manera general, los resultados observados dan cuenta de que la heterogeneidad mencionada conlleva distintos disparejos proporciones entre la aplicación de unos y otros mecanismos.

Así, pues, en relación al manejo de los tiempos de la jornada laboral y al interior de la misma, nuestro estudio sugirió que existe un relajamiento de los mecanismos disciplinarios tendientes al cumplimiento estricto de horarios y a la fracción detallada de los mismos. Esto se observó en el conjunto de los procesos productivos. Sin embargo, los resultados fueron mucho más homogéneos y diáfanos en los procesos productivos en empresas multinacionales; mientras que en el resto de los procesos productivos el resultado fue un tanto más heterogéneo.

Un elemento llamativo que se solapa con la siguiente dimensión y que se condice con los métodos de evaluación fue que si bien observamos la existencia de recursos y software destinados a la supervisión

detallada de las acciones registradas en la computadora asociadas a un trabajador, en la mayoría de los casos esta no pareció poseer gran relevancia para los trabajadores de los distintos procesos productivos.

Respecto del nivel de pautaación de las tareas, nuestro interés estuvo centrado en el grado de rigidez en la estructuración de las acciones de los trabajadores. El análisis sugirió que conviven grupos cuyas acciones están altamente pautadas con grupos que presentan la característica inversa según el tipo de procesos productivo y su rol en el mismo. Así, la idea de que los trabajadores informáticos laboran en condiciones de alta creatividad no se verifica más que en algunos procesos productivos. Esto no quiere decir que se mantenga la lógica disciplinaria del trabajo industrial, pero sí que hay que evitar creer que se trata de actividades siempre novedosas. Hay una estructura de tareas perfectamente establecidas y usuales. Sin embargo, dos elementos nos llevan a inclinar la balanza a favor del control en detrimento de la disciplina: si se cumplen los objetivos, la forma en que se maneje el tiempo no es relevante; asimismo, al observar las actividades extra-laborales que se permiten, prohíben o toleran en los distintos procesos productivos, el panorama, si bien heterogéneo, mostró que en la mayoría de los casos no existen sanciones al respecto.

El grupo de productores de software que presentó un menor nivel de pautaación de tareas estuvo conformado por los titulares de algunas de las microempresas o Pymes, pero, sobre todo, por quienes se dedican a la investigación en empresas grandes, en el sector académico o en la producción no laboral, en quienes se encontraron los aspectos más auténticamente creativos de la actividad informática.

En relación a los métodos de evaluación aplicados sobre los trabajadores, las empresas, grandes y multinacionales, y el estado mostraron la existencia de instancias de evaluación de aparente seguimiento constante que se materializan en encuentros periódicos con supervisores. Sin embargo, los divergentes (y difusos) grados de formalización y periodización (evaluaciones por períodos extensos) de los mismos, sugieren que estos sistemas actúan de forma flexible, y no como un marco rígido de normas inclinándose hacia el control sobre los resultados. Así, tampoco se observó un sistema de castigos y recompensas. Llamativamente el presentismo, el plus de sueldo, entre otros, o bien son inexistentes o bien son otorgados de manera automática.

Luego observamos el espacio arquitectónico para analizar la forma en que se disponen y observan los cuerpos, así como su movilidad dentro del mismo. Una primera reflexión relativa al tamaño de los espacios, sugirió que aunque las tecnologías digitales posibilitan el trabajo fuera de la unidad productiva, a diferencia de ONG y PYMES, las empresas multinacionales y el Estado, siguen requiriendo la presencia física del trabajador. Ahora bien, si esto sugiere todavía la importancia del cuerpo presente, la organización de los espacios sí difiere de aquellas precedentes. En general, se observó que en los procesos de mayor tamaño existen espacios informales de encuentro que difuminan el tiempo de trabajo y de ocio. Así también los supervisores generalmente no se encuentran en el mismo recinto que los trabajadores. En cambio, aquellos más pequeños suelen presentar una organización más heterogénea. Si esto inclinó la balanza hacia la existencia del control, es destacable que en la mayoría de los procesos indistintamente, los trabajadores se

desplazan muy poco por fuera de sus estaciones de trabajo y que por otro lado, en todos los casos existen espacios a los que no se puede acceder. Esto matiza entonces la existencia unívoca del control, combinándola por el contrario con mecanismos disciplinarios introyectados en el cuerpo, así como con existencia de una jerarquía que se ejerce sobre algunos aspectos.

La última reflexión referente a la presentación (aspecto físico y vestimenta fundamentalmente) de los trabajadores, sugirió que en concordancia con lo observado en un trabajo previo sobre call centers, el relajamiento disciplinario sobre esta dimensión es patente. La vestimenta no presentó patrones estandarizados de ningún tipo. Por el contrario, la gran heterogeneidad parece impedir no sólo la asociación de una forma de presentación determinada a un productor de software, es decir, con un tipo de trabajo informacional, sino también impedir, muchas veces el reconocimiento de los distintos roles dentro del proceso, es decir, el reconocimiento por jerarquía y/o nivel de ingresos. Finalmente, siendo casi inexistentes las pautas de presentación en todos los procesos productivos, destacamos la importancia de un nuevo aspecto de difuminación de la jornada laboral: la presentación no varía en y fuera del trabajo.

En síntesis, observada la heterogeneidad alrededor de estos ejes en los distintos procesos productivos, podemos concluir que existe una preponderancia de la aplicación de mecanismos de control fundamentalmente en aquellos procesos de mayor tamaño (aunque no solo en ellos) en este tipo de trabajo informacional en la ciudad de Buenos Aires. Sin embargo, de ello no se desprende la inexistencia de mecanismos disciplinarios, sino, por el contrario, una combinación que nos invita a reflexionar sobre el lugar que ocupa el “recurso humano” en el trabajo informacional. Al difuminarse su percepción, disimulan su existencia y darían un falso sentido de libertad al trabajador que está expuesto a las mismas. Quedan pendientes trabajos que deberán abordar con mayor profundidad estas cuestiones, como la existencia de estos métodos de evaluación y control “difusos”; el rol de los recursos humanos; de los sistemas de registro observados; de formas de control basadas en la empatía, la identificación o la apariencia de libertad; pero menos desde la perspectiva de los trabajadores que desde la que corresponde a su diseño y aplicación.

### **Referencias bibliográficas**

BRAVERMAN, Harry (1977) Trabajo y capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX. México: Nuestro Tiempo.

BRAVERMAN, Harry (1982) La degradación del trabajo en el siglo XX, Revista Taller | Sociedad, cultura y política, 2007, No. 24.

CASTELLS, Manuel, (2006) *La era de la información, tomo I*, México DF: Siglo XXI.

CORIAT, Benjamin (1993) El taller y el robot. Ensayos sobre el fordismo y la producción en masa en la era electrónica, Madrid: siglo XXI.

DELEUZE, Gilles (1995) “Post Scriptum sobre las sociedades de control” en *Conversaciones 1972-1990*, Valencia: Pretextos.

DRUCKER, Peter (1996) *La sociedad Poscapitalista*, Buenos Aires: Sudamericana.

FERNÁNDEZ, Carlos (2008) *Management y Sociedad en la obra de Peter Drucker*, Revista internacional de sociología, vol. lxvi, n° 49, enero-abril, 195-218.

FOUCAULT, Michel, (1992) *Las Redes de poder*, Buenos Aires: Almagesto.

FOUCAULT, Michel (1993) *Genealogía del racismo*, Buenos Aires: Altamira.

FOUCAULT, Michel (2006 b) [1977-1978] *Seguridad Territorio, Población*: Curso en el Collège de France, Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

FOUCAULT, Michel (2008) *Vigilar y Castigar. Nacimiento de la prisión*, Buenos Aires: siglo XXI.

HARDT, Michael y NEGRI, Antonio (1999). “Posmodernización o informatización de la producción” en *Imperio* Buenos Aires: Paidós, edición electrónica, disponible en [www.hipersociología.org](http://www.hipersociología.org)

LENGUITA, Paula, DUHALDE, Santiago y VILLANUEVA, María Marta (2005), “Las formas de control laboral en tiempos de la teledisponibilidad. Análisis sobre la organización del teletrabajo a domicilio en Argentina”, en *Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*, Asociación Argentina de Estudios del Trabajo (ASET), Buenos Aires, agosto de 2005.

LENGUITA, Paula (2010), “Trabajadores a domicilio. Un antiguo régimen de explotación para la moderna industria informática” en MONTES CATÓ (2010) *El trabajo en el capitalismo informacional. Los trabajadores de la industria de software*, Benavidez: Poder y Trabajo.

MORATYA, Isabel; PIRILLO, Julieta; y ZUKERFELD, Mariano. (2008) “Disciplina y Control en los call centers”, Buenos Aires: Mimeo.

MONTES CATÓ, Juan (2010) *El trabajo en el capitalismo informacional. Los trabajadores de la industria de software*, Benavidez: Poder y Trabajo.

RIFKIN, Jeremy (1996) *El fin del trabajo*, Barcelona: Paidós.

RIFKIN, Jeremy (2000) *La era del acceso: la revolución de la nueva economía*, Barcelona: Paidós.

ZUKERFELD, Mariano (2010), “Cinco hipótesis sobre el trabajo informacional”, *Revista Gestión de Personas y Tecnología*, número 8, en prensa, Santiago de Chile.

ZUKERFELD, Mariano (2011) “Una aproximación a la heterogeneidad de los procesos productivos de software”, disponible en <http://trabajoinformacional.wordpress.com>

---

<sup>i</sup> El presente trabajo forma parte de una investigación más amplia titulada y enmarcada por el Proyecto de Reconocimiento Institucional de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA, R10-279. Los integrantes del equipo de investigación son Lucila Dughera, Hugo Ferpozzi, Nahuel Mura, Agustín Segura, Guillermina Yansen y Mariano Zukerfeld. Más información sobre esta investigación puede encontrarse en <http://trabajoinformacional.wordpress.com/>

<sup>ii</sup> Respecto del Sector Información, el primer antecedente en el recorte de un conjunto de actividades productivas similares a las que aquí nos interesan es el de Machlup (1962, caps 3 a 9) que estima en los EE.UU. los sectores productores de conocimiento. El sociólogo Daniel Bell (1976) integra ese abordaje sectorial a su explicación del advenimiento de la sociedad post-industrial. Porat

---

(1977) mide el sector información y desarrolla una metodología algo más precisa que la de Machlup. Un temprano documento de la OCDE (1981) consagra esa metodología e insta a los países miembros a mensurar el porcentaje de la fuerza de trabajo que entra dentro de este sector. Con marcos parecidos, se producen estudios acerca de distintos países (Masuda, 1981; Kimbel, 1987; Mansell, 1998; Singh, 1988; Dordick and Wang, 1993; Gibbs, 1994; Hafbauer, 1996; Lal, 2005). Notablemente, en 2002 el sistema de clasificación industrial de América del Norte (NAICS) comienza a presentar una categoría industrial vinculada a la información, y la revisión de 2007 avanza más en esa dirección. En términos internacionales, el ISIC rev 4 permite reordenamientos compatibles con los del NAICS, pero la OCDE (2009) se mantiene distante de la lógica de las estadísticas norteamericanas.

En cuanto a la relación entre trabajo y tecnologías digitales, hay al menos tres familias de conceptos que cabe mencionar. En primer lugar, los trabajos que hemos citado de los economistas neoclásicos y la OCDE, pero también del management. Aunque usan varios términos, predomina el de Trabajadores del Conocimiento (Machlup, 1962; Drucker, 1969; Porat, 1977; OCDE, 1981, 1986, 1996, 2009; Cutcher-Gershenfeld, 2000; Nonaka y Takeuchi, 1999; Fruin, 2000; Dordick and Wang, 1993; Davenport y Prusak, 2001; Kim, 1996; Boon, Britz y Harmse, 1994). Pese a que no se las define analíticamente, estas ocupaciones compartirían el ser altamente calificadas y el basarse en la manipulación de símbolos. La definición nominal suele surgir de tomar cuatro categorías del ISCO (1. Profesionales y técnicos, 2. Administrativos, ejecutivos y Managers, 3. Oficinistas y 4. Vendedores). Naturalmente, estos enfoques son solidarios de nociones como "Sociedad del Conocimiento" y otras que la vecindan. En segundo lugar, tenemos el concepto de Trabajo Inmaterial. Descendiente de la filosofía posestructuralista (especialmente Deleuze 1995, Deleuze y Guattari, 1998, 2004), emana del autonomismo italiano (Lazzarato y Negri, 2001, Negri, 1999, Virno, 2003a, 2003b, Lazzarato, 1996, 2006). En general, refiere a las actividades que estos autores identifican como características del "posfordismo". Resumidamente, la categoría incluye formas de trabajo asociadas a las tecnologías digitales, pero también al "trabajo afectivo" (Hardt y Negri, 2002), consistente en servicios personales, espectáculos, etc. En tercer lugar, hay que mencionar a la categoría de Teletrabajo (Di Martino, 2004; Belzunegui, 2002; Ortiz Chaparro, 1996; Civit y March, 2000; para una crítica de la ideología que encubriría: Lenguita, 2007) proveniente de la Sociología del Trabajo y adoptada por la OIT. Refiere a los trabajadores que usan intensivamente las llamadas "tic's" y que lo hacen desde una locación distante de la sede de la unidad productiva. Evidentemente, el énfasis de esta perspectiva está puesto en analizar la deslocalización que permiten las tecnologías digitales.

<sup>iii</sup> Los trabajos que han intentado caracterizar un (sub)sector información (con este u otro nombre) arrastran un conjunto de dificultades devenidas de considerarlo como un grupo al interior del sector servicios y, peor, de mezclar en él la producción de bienes y la de servicios. Como señalan varios autores (Hill, 1977, 1999; Castells, 2007) los que aquí llamamos Bienes Informacionales no tienen ninguna característica de los servicios y tienen todas las de los bienes –no se consumen en el momento de su producción, pueden circular independientemente de este momento, y pueden asignarse derechos de propiedad sobre ellos-. Sin embargo, se trata de bienes con propiedades económicas, regulaciones legales y procesos productivos que los distinguen de los bienes agropecuarios o industriales. En consecuencia, parece lógico plantear un esquema de cuatro sectores (Kenessey, 1987), definiendo provisoriamente al Sector Información como aquél compuesto por el conjunto unidades productivas cuyo output principal son Bienes Informacionales primarios. (todo este hecho puramente de información digital: software, videos, música, imágenes, datos, etc. Vid. Zukerfeld, 2007)

Respecto de los enfoques sobre la relación entre trabajo y tecnologías digitales, los tres enfoques mencionados en una nota anterior aportan elementos valiosos que conviene aunar. No obstante, es presentan algunas limitaciones. En este sentido, una objeción importante a las nociones de Trabajadores del Conocimiento y Trabajo Inmaterial surge de lo mencionado más arriba: mezclan procesos productivos de BI con servicios (altamente calificados en un caso, afectivos, en el otro). En términos de Hill (1999) estas dos corrientes teóricas confunden inmaterialidad con intangibilidad. Esa operación opaca la especificidad del trabajo informacional y la novedad de la presente etapa. En el caso de los estudios basados en el primer concepto, es evidente que la operacionalización no sólo incluye actividades que no tienen nada de informacional (como toda la categoría 4. Vendedores), sino que incluso resulta enojoso vincularlas con la llamada "sociedad del conocimiento". Por ejemplo, Croupiers (4212), Encargados de restaurantes (1412), Pastores religiosos (2636) o Bailarines (2653). A su vez, es evidente que el trabajo informacional no es una "actividad sin obra" (Virno, 2003, 2004), ni es "inmaterial" (Lazzarato y Negri, 2001), si por ello se entiende que no se objetiva. Por el contrario, por definición, esta actividad en todos los casos se materializa como Bien Informacional. Además, la noción de trabajo inmaterial tiene el serio defecto de carecer de aplicaciones empíricas (Zukerfeld, 2008a). Pero si el recorte que ofrecen los dos primeros conceptos es muy amplio, el que presenta la idea de Teletrabajo es demasiado estrecho: el énfasis en el criterio locativo deja fuera de consideración, por ejemplo, a los operadores de los call centres y a los programadores que trabajan en los domicilios de las empresas. A su vez, se trata de un concepto puramente descriptivo que no señala relaciones entre este tipo de actividad y la dinámica general de la presente etapa del capitalismo. Finalmente, y de manera llamativa, ninguno de los tres enfoques identifica con claridad la particular relación que hay entre la producción de Bienes Informacionales, su replicabilidad, y las relaciones de producción basadas en los distintos derechos de propiedad intelectual. Frente a esto, hemos comenzado a delinear una noción, la de Trabajo Informacional (Zukerfeld, 2008a, el término, con un significado distinto, puede encontrarse en Roldán, 2005 y con uno más parecido en Pyoria, 2006).

<sup>iv</sup> Aunque el trabajo informacional ocurra mayormente en el sector información, ambas nociones deben ser distinguidas. Hay, crecientemente, trabajo informacional en otros sectores de la economía (programadores en empresas industriales) y, en menor medida, formas de trabajo no informacional dentro del sector información (el personal de limpieza de una empresa de software).

- 
- <sup>v</sup> a) El hecho de que el Sector Información produzca ante todo bienes informacionales primarios lleva a que su regulación está principalmente signada por los derechos de propiedad intelectual y otros mecanismos alternativos a la propiedad privada física. Sin embargo, una parte creciente de las empresas del sector concede menos importancia a los derechos de autor y que aún a las a las trademarks, los secretos industriales, las patentes y otros mecanismos de gestión de los conocimientos productivos (Zukerfeld, 2010a: Cap IX).
- b) Los trabajadores informacionales están lejos de configurar una categoría homogénea. Contrariamente a las visiones que los asocian automáticamente a una alta calificación, alta productividad, altos salarios altas tasas de formalidad, etc., esta clase de trabajo presenta una amplia gama de situaciones respecto de esas y otras variables. En parte, esa distribución diferencial puede covariar con la locación geográfica de los trabajadores. Más aún, hipotetizamos que a nivel mundial se está produciendo un importante incremento cuantitativo, dentro del trabajo informacional, en actividades de baja calificación, bajos salarios, etc.
- c) El medio de trabajo –PC´s o artefactos similares- es ambivalente: es utilizado por fuera de la jornada laboral para fines distintos de la producción económica. A su vez, la propiedad de los medios de producción no es el factor principal que explica la estratificación ni la explotación de los Trabajadores Informacionales (Zukerfeld, 2008)
- d) Los Trabajadores Informacionales poseen una Subjetividad Windows: están preparados para recibir y manipular una serie enorme de estímulos efímeros y variables, en dos planos temporales. En términos diacrónicos, se trata de la capacitación permanente, la flexibilidad, etc. En términos sincrónicos, se obra la división de la atención entre una serie de estímulos simultáneos, de ventanas abiertas, en sentido metafórico y real. (Zukerfeld, 2010b)
- e) El mecanismo de poder prototípico del Trabajo Informacional es el Control: la gestión por resultados, la libertad del proceso, el gesto descontracturado. Sin embargo, en algunas formas de Trabajo Informacional se combina con la Disciplina de manera complementaria (Zukerfeld, 2010b).
- f) <sup>vi</sup> Asimismo, siguiendo lo planteado por el autor en “Las Redes de Poder” (Foucaut, 1992) significa que entendemos que los poderes no son meramente negativos o represivos sino que son también y fundamentalmente positivos, es decir, que construyen discursos, voluntades y normas al mismo tiempo que reprimen otros.
- <sup>vii</sup> Estas definiciones se nutren del aporte de los autores mencionado y un trabajo sobre mecanismos aplicados a Call Centers (Vid. Morayta, Pirrillo, Zukerfeld, 2008)
- <sup>viii</sup> Las respuestas no incluyen a las microempresas, a la producción no laboral, a las ONG´s, dado que en esos casos se observa una “liviandad” en las pautas externas.
- <sup>ix</sup> Aquellos trabajadores involucrados en empresas micro o unipersonales, trabajadores involucrados en ONG`s, o en producción no laboral, etc.
- <sup>x</sup> Es interesante observar la existencia de mecanismos de evaluación ascendente y descendente en este caso. Sin embargo, las evaluaciones son realizadas por parte de la empresa y tienden a anticiparse al conflicto para evitarlo y no a la resolución de malestares específicos. Por tanto no debería considerarse una medida democrática, sino más bien una medida de control.
- <sup>xi</sup> Sin embargo lo que sí puede observarse es que otros incentivos monetarios estarían presentes, tales como el aumento de sueldo periódico, que aparentemente no responde a modalidades de evaluación o criterios específicos. “El principal mecanismo de evaluación es cuánto te aumentan el sueldo cada 6 meses.” CA multinacional.
- <sup>xii</sup> La pregunta cerrada que indagó a este respecto fue la siguiente: “¿Cómo son tus desplazamientos dentro de la unidad productiva?” 1. Estás casi todo el tiempo de trabajo en tu estación de trabajo; 2. Podés trabajar en distintos lugares por elección propia; 3. Trabajás en distintos lugares pero por sugerencia de tus superiores.