



ILUSTRACIÓN | DANIEL FAJARDO B.

MECANISMOS DE PODER EN EL TRABAJO INFORMACIONAL: LA DISCIPLINA Y EL CONTROL EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE SOFTWARE*

*MECANISMOS DE PODER NO TRABALHO INFORMACIONAL:
A DISCIPLINA E O CONTROLE NOS PROCESSOS DE PRODUÇÃO DE SOFTWARE*

*AUTHORITY MECHANISMS ON INFORMATIONAL JOBS:
DISCIPLINE AND CONTROL IN SOFTWARE PRODUCTION PROCESSES*

Guillermina Yansen**, Lucila Dughera***, Nahuel Mura**** y Mariano Zukerfeld*****

Este trabajo busca realizar un aporte a la caracterización de los mecanismos de poder que se despliegan en los procesos productivos de software. Metodológicamente, descansa en veinticuatro entrevistas en profundidad realizadas a trabajadores informáticos de la Ciudad de Buenos Aires. La heterogeneidad de los procesos productivos analizados lleva a sugerir que si bien el control ejerce un rol novedoso y relevante en casi todos éstos, la disciplina no desaparece, y se anuda con el primer mecanismo, en combinaciones variables, dependiendo del proceso observado.

Palabras clave: control, disciplina, procesos productivos, software, trabajo informacional, capitalismo.

Este trabalho pretende fazer um aporte empiricamente fundamentado no que diz respeito à caracterização dos mecanismos de poder que são implantados nos processos de produção de software. Metodologicamente o texto baseia-se em 24 entrevistas em profundidade realizadas com trabalhadores de TI na cidade de Buenos Aires. A heterogeneidade dos processos produtivos analisados conduz ao raciocínio de que, enquanto o controle tiver um novo e importante papel em quase todas estas indústrias, a disciplina permanecerá, e estará ligada com o primeiro mecanismo, em combinações variadas, dependendo do processo observado.

Palavras-chave: controle, disciplina, processos de produção, software, trabalho em informática, capitalismo.

Grounded in a empirical fact, this paper aims to contribute to the featuring of authority mechanisms that are deployed in software production processes. Methodologically, it rests in twenty-four in-depth interviews with IT workers, from the city of Buenos Aires. The heterogeneity of the production processes here analyzed, suggest that while control accomplishes a new and important role, in many cases the discipline remains, and it creates relations with the first mechanism, in varying combinations, depending on the observed process.

Key words: control, discipline, production processes, software, informational jobs, capitalism.

* El presente trabajo es parte de la investigación en curso "Aproximaciones al sector información: los procesos productivos de *software* en la ciudad de Buenos Aires", Proyecto de Reconocimiento Institucional, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires (UBA).

** Licenciada en Sociología (UBA); Docente de la misma Universidad. Investigadora en formación, miembro del Equipo de Estudios sobre Tecnología, Capitalismo y Sociedad, Centro CTS, Buenos Aires (Argentina). E-mail: guillerminayansen@gmail.com

*** Licenciada en Sociología (UBA); Doctoranda en Ciencias Sociales en Flasco (Argentina). Docente Facultad de Ciencias Sociales-UBA. Miembro del Equipo de Estudios sobre Tecnología, Capitalismo y Sociedad, Centro CTS, Buenos Aires (Argentina). E-mail: ludughera@hotmail.com

**** Estudiante de la carrera de Sociología (UBA); investigador en formación. Miembro del Equipo de Estudios sobre Tecnología, Capitalismo y Sociedad, Centro CTS, Buenos Aires (Argentina). E-mail: nahuelmura555@hotmail.com

***** Licenciado en Sociología de la UBA; Magíster en Ciencia Política y Sociología y Doctor en Ciencias Sociales, Flasco (Argentina). Investigador Conicet; profesor de Maestría en Flasco (Argentina) y en la UBA. Miembro del Equipo de Estudios sobre Tecnología, Capitalismo y Sociedad, Centro CTS, Buenos Aires (Argentina). E-mail: marianozukerfeld@e-tcs.org

La llegada del capitalismo informacional (Castells, 2006) está asociada, naturalmente, con mutaciones en la estructura sectorial y ocupacional de los procesos productivos, con el nacimiento de un nuevo sector y un nuevo tipo de trabajo (Zukerfeld, 2012). Aquí nos referiremos al *sector información* como aquel compuesto por el conjunto de unidades productivas cuyo *output* principal son bienes informacionales primarios, los cuales 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. En tanto, aludiremos a la categoría de *trabajo informacional* para referir a las tareas productivas de aquellos individuos que utilizan como principal medio de trabajo un bien informacional secundario, aquellos que procesan, transmiten o almacenan información digital (como computadores personales, *smartphones* u otras tecnologías digitales), y que obtienen como producto un bien informacional primario. Diseñadores gráficos, *data entry*, músicos, periodistas y, obviamente, programadores, representan ejemplos de este tipo de trabajadores. Por supuesto, creemos que el trabajo informacional y el sector información tienen una fisonomía propia. Cabe entonces preguntarse ¿cuáles son los mecanismos de poder que operan en este sector y tipo de trabajo? ¿Se expresa en éstos el fin de las rigideces disciplinarias del sector industrial y la llegada de modalidades más laxas, asociadas con la gestión por resultados, la libertad del proceso, el gesto desconstruido, en fin, con el control deleuziano? ¿O se produce una combinación variable de esos mecanismos? ¿En qué casos predominan uno u otro? ¿Qué formas adopta su combinación?

Naturalmente, en este artículo no podemos discutir esa relación para todo tipo de trabajo informacional. Sin embargo, debe tenerse presente que cuando avancemos en nuestro estudio de caso, estaremos concibiéndolo como una pieza del puzle del trabajo informacional y el sector información, y no como una curiosa isla del archipiélago del sector servicios o de la industria. Así, intentaremos mostrar que, para el caso de los procesos productivos de *software*, su heterogeneidad no permite plantear la existencia unívoca de ninguno de estos me-

canismos, de manera que ambos se combinan de forma variable según el tipo de proceso productivo del que se trate. Ahora bien, para discutir la presencia de los mecanismos de poder, hemos de definirlos de manera operacional. Eso intentamos en la siguiente sección.

No obstante, antes de ingresar en ésta, conviene aclarar algunas fronteras que el presente texto no pretende cruzar. En primer lugar, aquí no nos interesa caracterizar los procesos productivos de *software ex toto*, sino sólo hacer un aporte modesto a un aspecto puntual de éstos: los mecanismos de poder. Ofrecer una perspectiva general es una tarea que, si se realiza con más seriedad y apoyatura empírica que megalomanía teórica, es digna de un libro y no de un breve ensayo como el presente. Distinguir las diversas vías para la adquisición de técnicas de los trabajadores, las relaciones de género, el vínculo con las políticas públicas, la situación ante la propiedad intelectual, la modalidad que adopta el sindicalismo y, de manera central, la enorme heterogeneidad de los procesos productivos de *software* y los rasgos del capitalismo informacional son labores necesarias (y razonablemente independientes del presente trabajo) si se quiere componer un cuadro general de los procesos productivos de *software*¹.

En segundo lugar, conviene enfatizar que aquí no buscamos caracterizar las nociones de *sociedad disciplinaria* y *sociedad de control*, ni inscribir los devenires de los productores de *software* en alguna de éstas. Por el contrario, tratamos de situarlos en el marco de la noción de *trabajo informacional*². De hecho, el lector habrá notado que utilizamos la noción de *capitalismo informacional* para caracterizar la presente etapa, y no las que emanan de la tradición posestructuralista. Sólo tomamos algunos aspectos asociados con tales conceptos (que no buscan necesariamente reflejar las posiciones originales de los autores) para construir herramientas prácticas, instrumentos para dialogar con trabajos de campo: las nociones, operativas y micro, de *disciplina* y *control*.

MECANISMOS DE PODER: DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA DISCIPLINA Y EL CONTROL

Para aproximarnos a los mecanismos que aquí nos interesan, tomamos una perspectiva foucaultiana, asumiendo que no existe un único procedimiento, dispositivo o

mecanismo para ejercer el poder³. En este sentido, nos interesa definir en términos operativos las mentadas nociones de *disciplina* y *control*⁴.

Entenderemos por *disciplina* el mecanismo de poder que históricamente ha caracterizado a las sociedades del capitalismo industrial, consistente en “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 *et ál.*, 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, ante todo, en dos dimensiones: *el tiempo*, descomponiendo las operaciones del cuerpo y eliminando todos los periodos muertos; y *el espacio*, suponiendo entonces un ámbito 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 hace efectiva la vigilancia, sino que favorece su introyección. Así, aunque la vigilancia pueda ejercerse de manera discontinua, es percibida como si fuera permanente. De esta manera, las sociedades disciplinarias se caracterizan por el pasaje discontinuo entre diferentes espacios de encierro como la familia, escuela, la cárcel, etcétera (Foucault, 1992; Deleuze, 1995).

Utilizaremos el término *control* para referir a un mecanismo de poder asociado con las sociedades posindustriales, posdisciplinarias, posmodernas; el 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 *et ál.*, 2008: 6). Si la disciplina se aplica al cuerpo y, por ende, al individuo, el control se aplica fundamentalmente a *cuerpos sociales más extensos*: poblaciones en Foucault (1993), espacios abiertos en Deleuze (1995). Los mecanismos de control pueden caracterizarse como “globales” (Foucault, 1993), en



ILUSTRACIÓN | DANIEL FAJARDO B.

tanto son aplicados a individuos en *movimiento* y, en consecuencia, no resultan reductibles a un espacio y tiempo unívocos. De otra forma, si la disciplina tiene por objetivo uniformizar, el control apunta a capturar el potencial de lo múltiple, relajando la vigilancia sobre las operaciones del cuerpo y los procedimientos, focalizándose en cambio en los *resultados*. Por ello es que aparenta dar mayor libertad: se basa en dejar que las cosas y las gentes hagan y pasen (Foucault, 2006 [1977-1978]). A su vez, 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 valorativa o predictiva. Así, 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 o las capacidades cognitivas humanas (Lazzarato, 2006).

Dicho esto, para pasar al análisis del material empírico debemos precisar la diversidad de procesos productivos de *software* que hemos encontrado (Segura *et al.*, 2011). Esquemáticamente, distinguimos en primer lugar los procesos de producción *laborales* de aquellos que ocurren en el tiempo de ocio (por ejemplo, algunas formas de producción de *software* libre). Luego, dentro de la producción laboral, diferenciamos aquellos con fines mercantiles de los que no lo son. Entre estos últimos tenemos la producción académica, la de las ONG y, más importante, la que ocurre en el Estado, en sus múltiples niveles. La producción de *software* puede darse en empresas que comercian centralmente otros bienes y servicios (resultando en *software in house*) o, decisivamente, en firmas que se lucran con el *software*, específicamente. Esta última categoría es la más heterogénea. Allí cabe distinguir con base en dos criterios: según dónde y cómo se toman las decisiones (autónomas o heterónomas), y según el tamaño del proceso productivo (micro, pequeños, medianos, grandes). Por supuesto, esta breve taxonomía sólo busca permitir la comprensión del material empírico que se analiza más abajo.

Finalmente, señalemos que los ejes que a continuación discutimos —y que estructuran las secciones restantes de este trabajo— son: i) el tiempo, observando el grado de flexibilidad horaria en la jornada laboral y de libertad dentro de ésta; ii) el nivel de pautaación de tareas, atendiendo al grado de autonomía o heteronomía de los trabajadores en sus quehaceres diarios; iii) los métodos de evaluación aplicados; iv) el espacio arquitectónico en el que se desarrollan las actividades; y v) la vestimenta y apariencia 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.

EL TIEMPO: GRADO DE FLEXIBILIDAD DE LA JORNADA LABORAL Y UTILIZACIÓN DEL TIEMPO EN SU INTERIOR

Una primera pregunta relativa al tiempo indagó sobre el cumplimiento o no de un horario fijo. Las respuestas fueron por lo general uniformes. Casi todos los entrevistados poseen un horario fijo, pero no lo cumplen de manera estricta. Esto, de hecho, es permitido de forma implícita o, a veces, explícita, por parte de los superiores.

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 18 horas?

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 el mismo sentido, al preguntar sobre la existencia de mecanismos destinados a corroborar el horario de ingreso y salida del lugar de trabajo, encontramos que por lo general los hay, pero son poco o nada utilizados. En algunos casos, se usan tarjetas magnéticas, huellas digitales o, aún, una planilla para llenar de puño y letra, pero todos los entrevistados concuerdan en que estos registros no son revisados. Asimismo, en general, no ha habido llamados de atención a este respecto. En casos excepcionales en los que sí hubo revisión, ésta se ligó más al incumplimiento de los objetivos propuestos, que al del horario: “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 excepcionales en donde los horarios, sobre de todo de entrada, sí son tenidos en cuenta. Esto ocurre usualmente en microempresas, aunque también emergió un caso en una empresa grande local. En ningún caso fue detectado en empresas multinacionales.

Por otro lado, en las entrevistas se puso de manifiesto otro tipo de regulación del tiempo digna de ser mencionada. Una regulación relativa ya no al cumplimiento de un horario fijo, sino a la utilización de éste durante la jornada laboral. En efecto, encontramos que existen distintos tipos de *software* que apuntan a este objetivo.

Un primer grupo de programas son aquellos que sirven para la carga de las horas trabajadas por parte del empleado. Un ejemplo de este tipo es el Intranet Labor Claiming. Su objetivo fundamental no apunta, aunque puede incluirlo eventualmente, al detalle de la fracción de los tiempos en la jornada, sino a poder estimar la cantidad de horas asociadas con un requerimiento o proyecto, para, en última instancia, calcular costos.

El segundo tipo de *software* monitorea todas las actividades que el empleado realiza en la computadora. De esta forma, arroja estadísticas que indican el tiempo que se dedica a cada tarea, permitiendo a la vez marcar objetivos, etiquetar actividades según el grado de distracción, así como advertir cuándo se dedica más tiempo del tolerado o permitido, por ejemplo, a redes sociales. A diferencia de los primeros, que suelen producirse en la propia empresa, este tipo de programas pueden ser fácilmente descargados de Internet. Un ejemplo de este tipo es el Rescue Time. El primero de estos *software* parece favorecer el control; el segundo, la disciplina. Sin embargo, es interesante que ninguno de ellos permite identificar y eliminar “los tiempos muertos”, objetivo de la organización disciplinaria.

Un segundo elemento por considerar, siempre dentro de la administración del tiempo en la jornada laboral, son 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 autonomía está atravesado por la jerarquía, en líneas generales se puede afirmar que los entrevistados manejan sus tiempos con mucha flexibilidad. Esto se observa en el carácter dinámico de la agenda cotidiana, regida por la entrada y salida de correos electrónicos (es decir, por las comunicaciones constantes del proceso), por el horario de almuerzo sugerido pero no delimitado, la posibilidad de detenerse a descansar, por tiempos dedicados a charlar o tomar café, en suma, por la elección

del empleado de gran parte del manejo de los tiempos. Decimos “gran parte” dado que, claro, cuando hay tareas pautadas o entregas, este manejo puede volverse problemático.

Todo esto sugiere, por fin, un predominio de los mecanismos de control por sobre los disciplinarios. En efecto, de lo revelado se desprende que ni el cumplimiento de un horario fijo ni la organización en detalle del tiempo dentro de la jornada laboral son mayormente tenidos en cuenta en el grueso de los procesos productivos. A la hora de inferir hipótesis teóricas más generales de estas indagaciones, es conveniente ser cauto. Una lectura apresurada podría sugerir que esto confirma las hipótesis respecto a que el tiempo está desestructurado en la sociedad toda. Sin embargo, salta a la vista que no es nada claro que esto ocurra en la agricultura, la industria y aun en muchas actividades del sector servicios. Nuestro punto es que la interpretación correcta del material empírico consiste en señalar que el relajamiento de los tiempos parecer ser un rasgo tendencial del *trabajo informacional* (aunque ni siquiera de todas sus formas (Morayta *et ál.*, 2008)), y no del aparato productivo o de la sociedad toda.

NIVEL DE PAUTACIÓN 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 por realizar. Para ello, indagamos acerca de en qué medida los productores de *software* pueden hacer cosas no planificadas: ¿en qué grado la jornada laboral los enfrenta a desafíos creativos (novedosos, sujetos a sus iniciativas, vocaciones) y en qué medida los coloca ante situaciones rutinarias y previsibles?, y ¿qué actividades ajenas a las requeridas por la unidad productiva pueden realizarse mientras se labora? Las respuestas variaron, nuevamente, 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 declaran contar con altos niveles de pautaación de sus tareas (entre un 70 y 80 % de su tiempo). Incluye a los programadores de escalafón más bajo o administradores de bases de datos de las empresas micro, pequeñas, gran-

des, 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 pautado lo que tenés que hacer cuando cae. (MA, administradora de base datos, empresa multinacional).

El 80 % pautado. En general está pautado, 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, multinacionales o *in house*. Sus tareas también tienen niveles de pautación relativamente altos. Sin embargo, por lo general, ellos ya están alejados de la actividad de programar, a la cual 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 con la mecánica de la programación, sino con la respuesta a correos electrónicos, reunirse con clientes, dialogar con superiores y subordinados, etcétera: “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 menos pautadas. 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, ONG, 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 pautado, 20 pautado. ¿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 a 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 prohibidas⁵.

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. 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 esta última práctica. 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 correo electrónico. 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. 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 pautación de las tareas, el resultado es heterogéneo. 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 baja rutinización y alta creatividad no se verifica más que en algunos procesos productivos. En muchos otros casos, casi todo lo que se hace está pautado. 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 cuales el trabajador puede transitar manejando los tiempos del modo que le plazca. Este último aspecto sí nos lleva a inclinar la balanza en 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 al-

gunos 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).

En términos teóricos, es importante enfatizar la distinción entre la libertad del manejo del tiempo (que parecer estar presente en casi todos los casos) y la pautación de las tareas (que en muchos casos están altamente limitadas). Contrariamente a los discursos optimistas que aúnan el poder de manejar los tiempos con el de elegir las tareas, nuestros entrevistados nos muestran el frecuente divorcio entre ambas situaciones (Montes, 2010).

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

En este apartado analizamos los métodos de evaluación que las empresas aplican sobre los trabajadores. Por otro lado, revisamos cómo son percibidos por ellos los diferentes premios y castigos asociados con estas formas de evaluación (registros de rendimiento, horarios, bonificaciones de sueldo, horas extra, etcétera). Para ello se indaga acerca de los diferentes métodos que los trabajadores saben presentes en sus lugares de trabajo, y se les pidió a estos últimos —en referencia a métodos de evaluación específicos— que identificaran si durante su actividad laboral los tenían en cuenta o no. Luego, en caso de ser así, indagamos si ello se debía a que los habían internalizado, a que se los hacían presentes sus pares o a que lo hacían sus jefes. Naturalmente, 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.

Las instancias de evaluación más frecuentemente mencionadas fueron las relativas a los encuentros periódicos con supervisores.

La figura del supervisor-gerente se reitera, e incluso las 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).

En la mayoría de los casos relatados, esta notificación es acompañada de una calificación numérica, formal, de tipo anual, la cual tendría efectos frente a potenciales modificaciones en la situación laboral. Esto también sucede con los trabajadores del Estado. Sin embargo, aunque todos tienen conocimiento de su existencia, la forma real en que se llevan a cabo estas evaluaciones resulta difusa para la mayoría de los trabajadores en posiciones no gerenciales, no hallándose claridad respecto de sus consecuencias y criterios específicos. De forma llamativa, esta cuestión, 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 según las cuales están determinadas las consecuencias para cada calificación.

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).

Sintetizando, 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 semestral, junto con una notificación periódica individual hacia cada trabajador, que carece de consecuencias claras o reglamentadas.

A pesar de que esta forma de evaluación del desempeño individual se presentó también de forma bastante regular en empresas pequeñas o medianas, en éstas, la valoración personal se encuentra entremezclada con cuestiones de coordinación laboral. Por tanto, la aplicación del modelo es diferente para cada proceso productivo. Puntualmente, en el Estado, esta 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 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 les son recordadas por la voz del supervisor. Muy pocos trabajadores manifestaron tenerlas en cuenta internamente a lo largo de su jornada laboral.

Aún el “plus de sueldo” aparece ausente en la consideración diaria de los trabajadores en casi todos los casos.

Entre los argumentos dados por los entrevistados para explicar esto, se señaló que la bonificación de sueldo o bien era otorgada de todas formas, o bien no existía, o bien no dependía de las acciones del entrevistado⁶. Así, la introyección del mecanismo de poder (disciplinario) que tanto destacaba Foucault, no parece concretarse en el caso de los programadores respecto de un mecanismo asociado con el control, como la evaluación de los resultados.

De este modo, estos métodos de evaluación que parecen acercarse, en cierta medida, a lo que hemos definido aquí como *control*, han ocupado en estos procesos productivos el lugar que tenían los criterios de evalua-

ción típicos del capitalismo industrial, de tipo disciplinario. Si se las considera para esta actividad específica, las palabras de Deleuze resultan precisas: “[...] la empresa se esfuerza más profundamente por imponer una modulación de cada salario, en estados de perpetua metastabilidad que pasan por desafíos, concursos y coloquios extremadamente cómicos” (Deleuze, 1995).

En efecto, el momento de “calificación” evalúa los resultados de cierto periodo extenso de tiempo, en vez de instaurar una disección del tiempo. De alguna forma, luego de obtenidos los resultados, estas instancias de evaluación actúan como veredicto sobre los propios resultados.

¿ESPACIO DISCIPLINAR O MODULANTE? COMBINACIONES POSIBLES

En este apartado nos proponemos abordar el espacio arquitectónico de los procesos productivos de *software*, e intentar, a partir de la descripción y el análisis, relacionarlo con los diferentes mecanismos de poder. Para comenzar, una primera aproximación es la relativa al tamaño de dichas unidades productivas. Aquí la división que se puede establecer es entre un primer grupo, conformado por empresas grandes, multinacionales y el Estado, y un segundo grupo, integrado por pymes y ONG⁷.

No obstante, esta división se homogeneiza cuando indagamos acerca de cómo se organiza el espacio. De la observación de los croquis de las unidades productivas no se desprenden diferencias tajantes entre los diversos procesos productivos. Con el fin de ilustrar estos sitios, presentamos algunas de las descripciones recabadas.

Estamos en módulos de cuatro escritorios, dos y dos, enfrentados. Como mucho con un módulo intermedio para apoyar cosas. Tenemos cuatro islas así, una igual pero de seis en vez de cuatro (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 seis. 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 el de las fábricas, pero también los *calls centers*, es posible observar a cada trabajador, en los procesos productivos de *software* la disposición espacial parece alejada de dicho espacio disciplinario. Una característica que posibilita englobar y caracterizar los procesos productivos mercantiles de *software*, cualquiera sea su tamaño, es la de 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 [...] las salas de reuniones que tienen ventana. Siempre están buscando salas para reunirse. [...] Generalmente los escritorios están puestos de a cuatro (no separados por cubículos) (CA, investigador en multinacional).

Con lo cual, una posible hipótesis por considerar es que en los procesos productivos que tienen como objetivo la mercantilización del *software*, el panóptico foucaultiano se retrae. En esta misma línea, en el caso específico de las empresas multinacionales, se mencionan los *espacios comunes* como una apuesta fuerte por parte de las empresas.

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

Una vez más, cabe mencionar que en estos espacios se cruzan el tiempo de ocio y el laboral. Esto posibilita

vivenciar el espacio laboral ya no como un lugar de explotación, sino como de cuidado e interés por parte de los empleadores.

A pesar de la diferenciación realizada, vale aquí traer a colación los *desplazamientos*⁸ de los trabajadores informacionales. Nuevamente manifiestan una cierta homogeneidad entre los diversos procesos productivos, ya que la mayoría de los entrevistados nos indicaron que están casi todo el tiempo de trabajo en sus respectivas estaciones. En este sentido, resulta significativo observar cómo, si bien el espacio arquitectónico habilita el desplazamiento, dichos trabajadores no lo hacen, salvo para reuniones o para ir a comer.

En fin, nuestra caracterización de los espacios abiertos y comunes desarrolla y parcialmente contradice la perspectiva deleuziana sobre los espacios de control. La desarrolla porque, efectivamente, encontramos que el espacio de encierro disciplinario está en crisis. Pero la contradice al menos en dos aspectos. El primero de éstos radica en el hecho de que Deleuze contraponen el encierro a los espacios libres: el aprisionamiento en cárceles y hospitales a los enfermos y presos en sus casas, controlados. Esta contraposición, llevada al ámbito laboral, nos invitaría a imaginar una enorme extensión de lo que comúnmente se llama *teletrabajo*: programadores (o cualquier otra forma de trabajo informacional) laborando desde sus casas. No obstante, nuestro material de campo indica que, por ahora, en el grueso de los casos, la presencia física sigue siendo relevante. Al extender la metáfora, se trata más bien de que se han derrumbado las divisiones internas, las celdas de la cárcel laboral; no de que sus muros externos se hayan disuelto. Esto se relaciona con un segundo aspecto que no es destacado por Foucault o Deleuze, aunque sí en parte por los autonomistas y por los autores de la corriente del capitalismo cognitivo (Rullani, Boutang, Corsani, etcétera): lo que se busca con las nuevas arquitecturas es poner a trabajar los lazos comunitarios en favor del capital. La presencia física, los espacios comunes y los espacios abiertos en la empresa apuntan, entre otros fines, a construir equipos de trabajo, redes cuasi horizontales y lazos de comunitarios que redunden en incrementos de la productividad. Por su parte, la existencia, variable, de espacios prohibidos, sigue asimilando a las empresas con los espacios disciplinarios.

En fin, aquí las nociones de *disciplina* y *control* resultan útiles, aunque insuficientes para comprender la espacialidad de las empresas de *software*. Especialmente el análisis de los espacios comunes requiere de conceptos relativos al nuevo rol que las comunidades y las redes (como, por ejemplo, en las comunidades virtuales, en las redes sociales, etcétera) asumen en la dinámica capitalista en la presente etapa.

LAS ROPAS Y LOS CUERPOS DE LOS PRODUCTORES DE *SOFTWARE*

Pensar y analizar los mecanismos de poder sobre los cuerpos nos convoca 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. [...] 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 estatus 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 [...] 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 *et ál.*, 2008: 22).

Es en este contexto en el cual la escasísima importancia dada a la vestimenta estandarizada aleja el 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 relación 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 la figura 1, en la cual se retratan a algunos de nuestros entrevistados: titulares, gerentes y trabajadores de distintos tipos de procesos productivos de *software*.

FIGURA 1. IMAGEN CORPORAL DE LOS PRODUCTORES DE *SOFTWARE*

TITULARES DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS



PROGRAMADORES Y AFINES EN EMPRESAS GRANDES Y MULTINACIONALES



GERENTES DE EMPRESAS GRANDES (MULTINACIONAL, LOCAL E *IN HOUSE*)



PROGRAMADORES Y AFINES EN PRODUCCIÓN NO LABORAL (*SOFTWARE* LIBRE), PRODUCCIÓN ESTATAL, PRODUCCIÓN ACADÉMICA Y ONG



Fuente: Elaboración propia

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. En este sentido, 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, etcétera. 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 mezclaran 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 utilizadas por fuera de ésta*. La difuminación entre el tiempo de ocio y el tiempo de trabajo que señalan los filósofos autonomistas (Lazzarato 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 de los

años sesenta y setenta a la vestimenta disciplinaria, y el retroceso del capital hacia un nivel de dominación más solapado 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 no solventar vestidos costosos, planchados, etcétera⁹. 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 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 masivos, las que esculpieron la subjetividad de los trabajadores informáticos. En síntesis, una vez más, los mecanismos disciplinarios se retraen fuertemente en este tipo de trabajo.

CONCLUSIONES

El crecientemente utilizado vocabulario teórico del posestructuralismo francés —y de la filosofía política autonomista vinculada a éste— ha sido aplicado reiteradamente al análisis de los nuevos procesos de trabajo. *Disciplina, control, panóptico, modulación, axiomática, sociedad disciplinaria, sociedad de control*, y otros significantes asociados florecen, particularmente, en la literatura crítica asociada con la penetración de las tecnologías digitales en los procesos productivos. Sin embargo, esta literatura suele tener uno de los siguientes defectos: o bien el vínculo con la información empírica es débil o nulo —y se hace encajar una realidad poco conocida en el conjunto de nociones bendecidas por la posmodernidad—, o bien es el vínculo con la teoría el que es débil o inexistente —y se utilizan de manera excesivamente antojadiza conceptos con el fin de imbuir de sofisticación intelectual a unos cuantos datos que no han fructificado en reflexión alguna—. Ambas falencias comparten la imposibilidad de superar el mismo obstáculo: *operacionalizar un conjunto de conceptos que se intuyen útiles*.

En este artículo hemos trabajado, con mayor o menor éxito, en la empresa de operacionalización, de inter-

mediación. Para ello, hemos definido dos herramientas teóricas, dos puentes operativos entre las nubes de la especulación ensayística y el barro inerte de los datos: los conceptos de *disciplina* y *control*, entendidos como mecanismos de poder posibles de ser descompuestos en dimensiones y observados empíricamente.

Así, 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, entendidos como ejemplos paradigmáticos del trabajo informacional en el marco del capitalismo actual. A partir de la revisión bibliográfica y las entrevistas realizadas, partimos de la hipótesis, según la cual, los procesos productivos de *software* no pueden ser tratados como un conjunto homogéneo, por lo que retomamos 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 éstos, concentrándonos en distintos ejes o dimensiones.

Así pues, en relación con el *manejo de los tiempos de la jornada laboral y dentro de ésta*, nuestro estudio sugirió que existe un relajamiento de los mecanismos disciplinarios tendientes al cumplimiento estricto de horarios y a su fraccionamiento detallado. Esto se observó en el conjunto de los procesos productivos. Un elemento llamativo consistió en que, si bien observamos la existencia de recursos y *software* destinados a la supervisión detallada de las acciones registradas en la computadora, asociadas con trabajadores individuales, en la mayoría de los casos estos no parecieron poseer gran relevancia para los programadores 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 pautaadas, con otros que presentan la característica inversa, dicha variación se relaciona con el tipo de procesos productivos y el rol de los sujetos dentro de éstos. Así, la idea de que los trabajadores informáticos laboran en condiciones de alta creatividad y bajos niveles de rutinización no se verifica más que en algunos procesos productivos. Esto no quiere decir que se

mantenga linealmente la lógica disciplinaria del trabajo industrial, pero sí que debe evitarse la creencia automática en 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 en favor del control y en detrimento de la disciplina, aún en esta dimensión: si se cumplen los objetivos, la forma en que se maneje el tiempo no es relevante; asimismo, al observar las actividades extralaborales que se permiten, prohíben o toleran en los distintos procesos productivos, el panorama, si bien heterogéneo, muestra 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. Entre éstos se encontraron los aspectos más auténticamente creativos de la actividad informática.

En cuanto a los *métodos de evaluación* aplicados sobre los trabajadores, las empresas grandes y las multinacionales, y el Estado, es evidente 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 periodos extensos) sugieren que estos sistemas actúan de forma flexible, y no como un marco rígido de normas que se inclinan hacia el control sobre los resultados. Así, tampoco se observó un sistema de castigos y recompensas sistemático y extendido. Llamativamente, el presentismo, las bonificaciones de sueldo, entre otros, o bien son inexistentes o bien son otorgados de manera automática. Aquí tenemos, entonces, una forma de control, pero que no opera con el vigor que cabría esperar.

Luego observamos *el espacio arquitectónico* para analizar la forma en que se disponen y observan los cuerpos, así como su movilidad dentro de éste. Una primera reflexión relativa al tamaño de los espacios es 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 por lo general 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 características de la organización industrial disciplinaria. En general, se observó que en los procesos de mayor tamaño existen casi siempre espacios informales de encuentro que difuminan el tiempo de trabajo y el de ocio¹⁰.

La última dimensión es la referente a la presentación (aspecto físico y vestimenta fundamentalmente) de los trabajadores. Aquí encontramos que el relajamiento disciplinario sobre esta dimensión es patente. La vestimenta no presentó patrones estandarizados de ningún tipo. Por el contrario, ni los roles, ni las jerarquías, ni, más aún, la predisposición del cuerpo para ingresar en un proceso laboral pueden deducirse de la apariencia de estos trabajadores. 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 el trabajo y fuera de éste.

En síntesis, observada la heterogeneidad alrededor de estos ejes en los distintos procesos productivos, podemos concluir que existe: i) un retraimiento de la disciplina si se comparan estos procesos con los del período industrial, ii) una preponderancia de la aplicación de mecanismos de control y iii) una variación del peso ponderado de ambos mecanismos en función del tipo de proceso productivo y del rol del trabajador en éste. Así, de esta comprobación no se desprende la inexistencia de mecanismos disciplinarios, sino la combinación de éstos con los de control en grados variables.

Ahora, más allá de las cuestiones empíricas, ¿qué implicancias teóricas tiene todo esto? Este trabajo intenta ofrecer una salida de la cárcel de la especulación ensayística en la que las nociones posestructuralistas se suelen confinar voluntariamente. No es la única salida, no es la mejor, pero sí una posible. A su vez, la operacionalización que proponemos permite pensar los mecanismos de poder como elementos que pueden insertarse en otros relatos, en otras teorías, diversas de la posestructuralista. Esto es, al tratar con conceptos operativos, no se vuelve necesario adquirir todo el “combo” teórico

posestructuralista. No es necesario adscribir, por caso, al gran relato del pasaje de las “sociedades disciplinarias” a las “de control”. Se puede, como lo hacemos nosotros en otros trabajos (Zuckerfeld, 2012), incorporar los mecanismos de poder descriptos a otros marcos teóricos, como el que prioriza el pasaje del capitalismo industrial al informacional. Esta operación puede ser vista, a la vez, como una traición a ciertos pilares básicos del pensamiento posestructuralista o autonomista, y como una invitación a un diálogo amplio y plural con otras perspectivas. Ambas miradas son ciertas, aunque aquí preferimos acentuar la segunda.

Finalmente, cabe dedicar unas líneas a las preguntas que deja esta investigación: ¿a qué trabajos complementarios convoca? ¿Qué cuentas pendientes han quedado? Por lo pronto, en la introducción señalamos que nuestro análisis se inscribe en la perspectiva de dar cuenta de diversas formas de *trabajo informacional*, del cual los productores de *software* son sólo una de las categorías. Por lo tanto, si la operacionalización mentada tiene alguna utilidad, debería testearse en otros campos del trabajo informacional. Ya lo hemos hecho en los *call centers*, pero ¿qué resultados arroja si se analiza en estudios de diseño, en el mundo de las finanzas, en el de la investigación académica, entre los correctores literarios, etcétera? Pero, por otra parte, en este trabajo no hemos podido, ni mucho menos, agotar el análisis de los mecanismos de poder para los trabajadores de *software*. Son necesarios estudios cuantitativos que ratifiquen o rectifiquen nuestras sugerencias cualitativas y, a la vez, nuevos trabajos cualitativos que tomen en perspectiva cada proceso productivo. Esto es, aquí hemos ordenado el análisis con base en dimensiones transversales, pero a la luz de nuestros hallazgos, un complemento interesante podría ser estudiar los grados en los cuales la disciplina y el control se presentan en cada proceso productivo: ¿qué mecanismos de poder se observan en las empresas multinacionales? ¿Cuáles en las microempresas? ¿Y en el Estado o el mundo académico? Aunque algunas pistas sobre estos temas han sido sugeridas aquí, trabajos más detallados posiblemente obtengan contrastes valiosos para componer el cuadro del ejercicio del poder en ese tipo de actividad laboral.

NOTAS

¹ El lector interesado puede consultar algunos otros trabajos de nuestro equipo en este sentido. Varios de éstos se encuentran disponibles en: <<http://trabajoinformacional.wordpress.com/produccion-de-los-integrantes-del-grupo/produccion-del-equipo>>. Una visión más sistemática sobre el trabajo informacional puede verse en Zukerfeld (2012). Próximamente esperamos publicar un volumen compilando todos los trabajos dedicados a los procesos productivos de *software*.

² Véase una presentación de este concepto más extensa en Zukerfeld (2008).

³ Asimismo, siguiendo lo planteado por el autor en *Las redes de poder* (Foucault, 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.

⁴ Estas definiciones se nutren del aporte de los autores mencionados y un trabajo previo sobre mecanismos aplicados a *call centers* (Morayta *et al.*, 2008).

⁵ Las respuestas no incluyen a las microempresas, la producción no laboral o las ONG, dado que en esos tipos de

procesos productivos es más difícil apreciar la formalización de estas pautas.

⁶ 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 a criterios específicos. “El principal mecanismo de evaluación es cuánto te aumentan el sueldo cada seis meses” (CA, multinacional).

⁷ Es destacable que, en el marco de profundos cambios que alejan estos procesos productivos de los industriales, se sigue requiriendo de la presencia física del trabajador en el ámbito laboral.

⁸ 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”.

⁹ Algunos autores han calculado esas sumas; véase: Ortiz (1996: cap. VIII).

¹⁰ En un sentido similar al que sugiere el autonomismo italiano, véase: Lazzaratto y Negri (2001).



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASTELLS, Manuel, 2006, *La era de la información*, Tomo I, México: Siglo XXI.
- DELEUZE, Gilles, 1995, “Post Scriptum sobre las sociedades de control”, en: Gilles Deleuze, *Conversaciones 1972-1990*, Valencia, Pretextos.
- FOUCAULT, Michel, 1992, *Las redes de poder*, Buenos Aires, Almagesto.
- _____, 1993, *Genealogía del racismo*, Buenos Aires: Altamira.
- _____, 2006 [1977-1978], *Seguridad, territorio, población: curso en el Collège de France*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- _____, 2008, *Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- HARDT, Michael y Antonio Negri, 1999, “Posmodernización o informatización de la producción”, en: Michel Hardt y Antonio Negri, *Imperio*, Buenos Aires: Paidós, disponible en: <www.hipersociología.org>.
- LAZZARATO, Mauricio, 2006, *Políticas del acontecimiento*, Buenos Aires, Tinta Limón.
- LAZZARATO, Mauricio y Antonio Negri, 2001; *Trabajo inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad*, Río de Janeiro, DP&A.
- MONTES, Juan, 2010, *El trabajo en el capitalismo informacional. Los trabajadores de la industria de software*, Buenos Aires, Poder y Trabajo.
- MORAYTA, Isabel, Julieta Pirillo y Mariano Zukerfeld, 2008, *Disciplina y control en los call centers*, Buenos Aires, Mimeo.
- ORTIZ, Francisco, 1996, *El teletrabajo: una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*, Madrid, McGraw Hill.
- SEGURA, Agustín, Guillermina Yansen y Mariano Zukerfeld, 2011, “Una tipología de los procesos productivos de *software*. Estudio cualitativo en la Ciudad de Buenos Aires”, disponible en: <<http://trabajoinformacional.wordpress.com>>.
- VIRNO, Paolo, 2003, *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*, Madrid, Traficantes de Sueños.
- ZUKERFELD, Mariano, 2008, “Capitalismo cognitivo, trabajo Informacional y un poco de música”, en: *Nómadas*, No. 28, Bogotá: Universidad Central-Iesco, pp. 52-65.
- _____, 2010, “Cinco hipótesis sobre el trabajo informacional”, en: *Revista Gestión de Personas y Tecnología*, No. 8, Santiago de Chile.
- _____, 2012, *Obreros de los bits: aproximaciones al sector información y al trabajo informacional*, Buenos Aires, Universidad Jauretche.