



Grupo 9: Tercerización y subcontratación laboral: sus efectos sobre los procesos productivos, el empleo y las relaciones laborales

Codificación del Trabajo Informático “Creativo” vs. *Poiético*, Procesos de Subcontratación de Contenidos Digitales y Desarrollo (Argentina 2003-2012)

Martha Roldán

FLACSO/CONICET

imartharoldan@arnet.com.ar

1. 1 General

Este artículo se inscribe en la tradición crítica del capitalismo mundial y de sus trabajos asociados de principios del siglo 21 que, con diferencias internas, analiza la dinámica de la producción y circulación de contenidos digitales creativos -sean televisivos, filmicos, editoriales, educativos, publicitarios, entre otros- y sus implicaciones para el desarrollo socioeconómico. Aquellos contenidos son habitualmente considerados “propios” de las denominadas Industrias Culturales en relación sinérgica con las Industrias Auxiliares de soporte e insumos para el sector cultural y sus Industrias y Servicios conexos: informática-Internet- y telecomunicaciones (Getino, 2008) o “Industria Cultural Ampliada” (Dantas, 2011).

Si bien la articulación entre trabajo, “creación”-*poiesis* y valor bajo diferentes relaciones de producción es de larga data -habiendo florecido en algunos de los textos clásicos de Marx del siglo 19, pierde relevancia durante la etapa del capitalismo “Fordista” (1940s-1970s) al que Braverman (1975) atribuye la degradación del trabajo como tendencia central del siglo 20. Empero la aproximación original sobrevive y reconoce hitos que partiendo del célebre debate entre Chomsky y Foucault (2007) en los 70s continúa en las obras de inspiración marxiana de Gorz en las décadas siguientes, y Vercellone (2009) en la actualidad.

A pesar de ello es la noción de creativo/a de raíz económica neo clásica, aplicada a las Industrias Culturales por antonomasia, la que irrumpe y tiende a predominar a nivel mundial. A título de ejemplo el Informe de UNDP-UNCTAD (2010) *Creative Economy, A Feasible Development Option* destaca la contribución de esa Economía Creativa a la economía global (cerca el 8% en 2000) y si bien la noción de creación o creativo/a puede ser utilizada como equivalente de *poiesis* o *poiético* considero que es útil distinguir entre ambas. Aquel texto reconoce bajo 1.1.1 **Creatividad** (p.3) que “no existe una definición simple de creatividad que comprenda todas las dimensiones del fenómeno” (...) “Sin embargo, es posible, por lo menos, articular las características de la creatividad en diferentes áreas del quehacer humano. Por ejemplo, puede sugerirse que: * la creatividad artística involucra la imaginación y la capacidad de generar ideas originales y nuevas maneras de interpretar el mundo, expresadas en textos, sonidos e imágenes. *la creatividad científica por su parte comprende la curiosidad y voluntad de experimentar y realizar nuevas conexiones en la resolución de problemas; * la creatividad económica es un proceso dinámico dirigido a la innovación tecnológica, a prácticas de negocios, marketing, etc. y está íntimamente relacionada a la adquisición de ventajas competitivas en la economía” (p.3. Mi traducción del original, MR)

Esta definición, en su primera y segunda acepción, i.e. creatividad artística y científica coincide con la definición del diccionario de la RAE (Real Academia Española): creatividad es la facultad de crear, la capacidad de creación, y crear es producir algo de la nada, establecer, fundar, introducir por ver primera algo, hacerlo nacer o darle vida. No ocurre lo mismo con la tercera, referente a la creatividad económica, que consideramos sesgada, dado que la creatividad se asocia a la ganancia empresarial y, por lo tanto, el producto creativo puede estar desprovisto de las cualidades que lo significan creativo en las otras acepciones del vocablo. Por lo tanto utilizaremos el término creativo solamente cuando el texto haga referencia a aquella tercera dimensión.

A fin de aludir a las primeras consideramos más preciso el término *poiesis* en tanto creación. El mismo proviene de la palabra griega *poien* que significa “hacer” o “realizar”. En *El simposio* (o *El Banquete*) un diálogo Socrático escrito por Platón, el término *poiesis* hace referencia a “la causa que convierte cualquier cosa que consideremos de no-ser a ser” y por lo tanto entendemos por *poiesis* todo proceso creativo original, forma de sabiduría, y conocimiento, que también incluye o puede incluir una dimensión lúdica; las dimensiones destacadas por la RAE; y la primera y segunda acepción del texto de UNDP-UNCTAD citado.

Llamativamente, dada su importancia, permanece ausente de la literatura socioeconómica laboral actual el análisis del trabajo creativo que sustenta la producción de los contenidos signados creativos auspiciados en el mismo texto influyente de UNDP-UNCTAD citado; texto que estaría dirigido, precisamente, a fomentar una opción de desarrollo factible en economías que carecen del mismo. Esta omisión, sostenemos, no es casual sino que, por el contrario, contribuye a invisibilizar una dimensión clave de aquel proceso: la dinámica de la organización productiva y del trabajo, por lo común connotada creativa en un sentido comercial -clave de la acumulación contemporánea- a la que cabe distinguir de la *poiética* i.e. genuinamente creativa en la definición de la RAE y de los actores involucrados. Pero antes de testear este modelo en el análisis de instancias productivas de contenidos expresados en lenguaje digital en la Argentina (Sección 2) cabe recordar en textos de Gorz (1998, 1995) entre otros, la preocupación por el trabajo que permite el despliegue de *poiesis* en tanto creación original; literatura proveniente de autores que -sin negar las características estructurales del contexto capitalista histórico analizado- destacan el derecho al trabajo *poiético* como dimensión indivisible de los Derechos Humanos.

Téngase en cuenta que Gorz (1998) no plantea aquí el fin del trabajo “con sentido”, *poiético*, el “verdadero”. “Si deseamos salvar y perpetuar ese “verdadero trabajo”, es urgente reconocer que *el verdadero trabajo no está más en “el trabajo”*: el trabajo en el sentido de *poiesis*, que se *hace*, no está más (o no está más que de manera cada vez más rara) en el “trabajo” con sentido social que *tenemos*. (...) “Por el contrario, es preciso que salgamos del “trabajo” y de la “sociedad de trabajo” para volver a encontrar el gusto y la posibilidad del trabajo “verdadero” (p.12) Su propuesta a futuro que implica “ir más allá de la ley del valor” incluye redistribuir el trabajo liberando el tiempo y un esbozo de políticas específicas que rompiendo con la sociedad del trabajo, podrían hacer que ésta se abriera a una sociedad de multiactividad y de cultura. A modo de epílogo del texto citado -dada la preocupación permanente de Gorz por el trabajo *poiético* o abolición del trabajo remunerado- resulta apropiado hacer referencia a sus palabras finales en un texto anterior que la historia reciente, lamentablemente, ha corroborado:

“He tratado de despejar el sentido que la historia *puede* tener, el partido que la humanidad y el movimiento sindical pueden sacar de la revolución técnica en curso. (...) Los acontecimientos pueden tomar, sin embargo, un curso que nos haga no encontrar el sentido posible de la mutación ac

tual y, en este caso, yo no le veo otro: nuestras sociedades seguirán decomponiéndose, segmentándose, descendiendo por la pendiente de la violencia, de la injusticia y del miedo” (1995, p.305).

El pronóstico pesimista de Gorz se ha visto confirmado por el avance del pensamiento neoclásico en materia socioeconómica, política e ideológica desde los 80s. No sorprende entonces encontrar, en la primera década del siglo 21, una renovada batalla de las significaciones otorgadas al trabajo creativo y a su marco productivo inmediato en la que conviven un abanico de posiciones en el espectro de la sociología y economía del trabajo advirtiéndose, tanto en las posiciones críticas clásicas, como en las actuales, una profunda preocupación respecto de la potencialidad, realidad y límites del trabajo *poiético* y de su marco productivo característico del capitalismo contemporáneo. (Roldán 2013, en prensa).

1. 2. El marco teórico conceptual. Avanzando una propuesta de análisis desde las realidades productivas y del trabajo *poiético* en el marco del capitalismo informacional periférico contemporáneo.

La problemática de este artículo-la relación entre el trabajo creativo vs el *poiético*; las prácticas empresariales de subjetivación, y resistencia laboral y desarrollo (Argentina 2010-2012) deriva su dinámica del contexto en que se inscribe: la Tercera Revolución Industrial-Informacional, sustento del capitalismo informacional y/o cognitivo contemporáneo (Freeman y Louça, 2002; Moulier-Boutang, 2004) i.e. el que moviliza trabajo para procesar y comunicar información por medios adecuados (digitales) de procesamiento y comunicación (Dantas, 2003). Este registro, según se elaboró en (Roldán, 2013, en prensa; 2012 a y b) reconoce la dimensión tecnológica de dicha Revolución pero advierte que lo que está realmente en juego es *el carácter social de la información* 1/ *la apropiación de su valor mediante su privatización* mediada por los denominados Derechos de Propiedad Intelectual (DPI). (Dantas, 2011; entre otra/os).

Al postular que la información-comunicación y su producto: conocimiento, constituyen no sólo fuerzas productivas sino también *recursos sociales*, sostuvimos en aquellos textos que nuestra posición teórica nos dirige simultáneamente a la dimensión que distingue a nuestra especie en tanto rareza biológica: su capacidad superior de procesamiento simbólico, de pensamiento *poiético* (Virno, 2008). Asimismo adjunimos que nos remite al terreno de la Ética y, por ende, al interrogante clave de la filosofía política: ¿qué es una sociedad buena? (Jaggar, 1983), un interrogante fundacional a nuestro juicio implícito en toda visión del desarrollo significado “éxito en desplegar el potencial humano y productivo de una sociedad” (Aronskind 2001, p.11); esto es “la dinámica de construcción de contextos que garanticen el ejercicio de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, como dimensiones indivisibles de los derechos humanos” (Roldán 2000, p. 11).

Desde esta óptica teórica sostuvimos (Roldán 2013, en prensa) que resulta crucial analizar el nexo entre el trabajo signado *poiético* y los códigos 2/ que plasman la lógica de la organización productiva y del trabajo diseñada para captar su potencial en el marco del capitalismo contemporáneo. La propuesta exige, a nuestro criterio, dar respuesta a un interrogante básico: el análisis de la articulación entre la codificación supranacional-regional, la de-codificación (nueva normativa nacional), y la codificación “*in situ*” mediante *la conjunción* de los que denominamos *código del trabajo y laboral*?. 3/ Los mismos rigen las formas organizativas y mecanismos de coordinación de las divisiones del trabajo a través de las cuales la empresa capitalista actual capta la capacidad humana superior de pensamiento abstracto, de desarrollo de la imaginación y del lenguaje, sea en los contenidos desarrollados en institutos / laboratorios de investigación y desarrollo (I/D) de la misma empresa; o en organismos asociados, por ejemplo las universidades; y/o en los mismos procesos de producción informática y de diversas ramas de las Industrias Culturales. (Roldán 2010 a y b).

A partir de la misma óptica teórica sostenemos que a fin de materializar aquel despliegue de *poiesis* (en una situación de trabajo) la persona necesita *tener la facultad de llevar a cabo trabajo poiético* en el sentido de Chomsky, pero también *el poder de hacerlo* (i.e. de controlar los recursos que permiten que los seres humanos concreten trabajo *poiético* i.e. los medios de producción y el tiempo necesario para ejercer y *gozar de* la facultad de *poiesis* aludiendo al contexto en la inspiración de Foucault (Roldán, 2012) Esta posibilidad existe en la PSM (producción simple de mercancías: artesanía clásica), y en formas híbridas y voluntarias de organización. (Roldán 2005, 2007, 2009). Distinta es la situación cuando el/la trabajador/a carece del poder de materializar trabajo genuinamente *poiético*, el marco típico de la organización productiva capitalista (Edwards, 1979). En este caso ¿Cuál es la relación *entre la actividad* de trabajo, entendida como proceso de información–comunicación, la *facultad* de *poiesis* y la *codificación* “in situ” de la organización productiva y del trabajo implementada para la apropiación de aquel potencial en términos creativos (de valorización)?

Hemos testado hipótesis en base a aquella línea analítica en otros trabajos de la que rescatamos tres principales, avaladas por hallazgos de investigaciones en terreno durante el período (2004-2013) en Roldán (2005; 2007; 2008; 2009; 2010 a y b; 2011, 2012 y 2013 (en prensa). La primera de aquellas hipótesis sostiene que si la empresa sea o no capitalista pretende captar, *a nivel micro-social de producción de contenidos*, un espectro amplio de aptitudes y actitudes incluyendo *la pulsión o deseo de saber que moviliza la facultad de poiesis* –una de las dimensiones de la subjetividad 4/ – el despliegue de mecanismos de control debe ser *necesariamente diferente* del predominante en la era del trabajo directo sobre la materia tangible en las tareas del ensamble automotriz (Roldán, 2000) (Nota 3). Una constante de esos hallazgos es la relación estrecha entre el control del tiempo de trabajo por parte del/de la trabajador/a *poiético/a* y la posibilidad de plasmar esa capacidad -su “saber hacer” *poiético* inspirada en la pulsión de saber, de experimentar, de ser genuinamente original y fuente de su felicidad / satisfacción, más allá de su compensación estrictamente económica.

Una segunda hipótesis sostiene que, en la medida en que la empresa requiera trabajo *poiético* ejercido en la producción de contenidos, en nuestro ejemplo actual pertinente al universo del software, no podrá aplicar con éxito un *código del trabajo* basado exclusivamente en mecanismos de control “técnico” de tiempos fijos de producción (a través de tecnologías físicas o 0 stocks), común en el ensamble automotriz (Nota 3). En otros términos, el *código del trabajo define* la posibilidad (no la certeza) del ejercicio de las aptitudes del “saber hacer” *poiético*, *requerida para la valorización y acumulación del capital* referida al trabajo con y sobre la información signica en sí misma, cuyo producto, conocimiento como valor, será plasmado en un prototipo final con el objetivo de su réplica y distribución.

Por su parte, el *código laboral*, articulado al anterior, regirá los mecanismos de coordinación–control de las divisiones del trabajo y economías de tiempo (en este caso implícitas) impuestas por el código del trabajo de la empresa, mecanismos que **no pueden**, por si mismos, imponer/asegurar el “saber-hacer” *poiético* (o esperado creativo) en el desempeño de la actividad de trabajo en la producción de contenidos. Es crucial, en consecuencia, que la empresa logre el ejercicio de *las actitudes del (“saber ser”) individual y grupal de los y las trabajadore/as i.e. el comportamiento “correcto” coincidente con la definición de prácticas y potencialidades poiéticas* (creativas) *provenientes de la empresa*.

Una tercera hipótesis sostiene que el análisis de dimensiones de la subjetividad de los actores (Nota 4) resulta crucial a los efectos de la comprensión de la dinámica resultante de la

aplicación de dichos *códigos* que puede ser resistido por lo/as trabajadore/as sea a título colectivo y/o individual (Roldán 2013, en prensa). En este sentido consideramos importante la contribución de Dejours (2013) quien, en nuestra interpretación de su texto, puede suministrar un enlace importante entre aquellos Códigos y la naturaleza del trabajo resultante coadyuvando a esclarecer la *relación entre el poder de crear y la facultad de crear* a través de la **voluntad de transformación**, aludiendo a la subjetividad de los actores vinculada al trabajo en cuanto producción, y a sus consecuencias para la salud mental. La misma puede expresarse en términos de una dialéctica de subjetivación de trabajadore/as apta para conducir sea a la Voluntad de Transformar-Trabajo-Felicidad o al Sufrimiento que puede ser origen de Miedo-Resistencia-Luchas o de Miedo-Sumisión-Soledad. Por ejemplo, el trabajador puede tener la facultad de crear, *poiesis*, y el poder, los recursos a su disposición efectivizarla, pero **no** la voluntad de hacerlo (violenta su sentido ético, *sufre y siente compasión por otros sufrientes*, por ejemplo). Resiste entonces el Código Laboral de la empresa. (Véase Diagrama 1)

DIAGRAMA 1*

Organización del trabajo y Dialéctica de Subjetivación de Trabajadore/as (1)

Código del Trabajo afecta el Poder de crear	Código Laboral afecta la Facultad de crear
Herramienta Gerenciador de Proyectos (entre otros)	Herramientas Control simple, Control Grupal, Prácticas Directas de Subjetivación incluyendo Evaluación por Objetivos (entre otras)

Respuesta Subjetiva de lo/as Trabajadore/as

**Voluntad de transformar-Reconocimiento del Trabajo Poiético–Felicidad
Versus
Sufrimiento origen de Miedo-Resistencia-Luchas
o
Sufrimiento origen de Miedo- Sumisión y Soledad,**

*Fuente: Elaboración en base a investigaciones previas de la autora e inspirada en Dejours, 2013

Consideremos algunos hitos del pensamiento de Dejours -psiquiatra y psicoanalista, director del Laboratorio de Psicología del Trabajo en Francia- particularmente relevantes a nuestra problemática. El autor se propone destacar la relación entre el trabajo y su organización en la evolución de nuestras sociedades mostrando cómo repercute en todas las áreas sociales, afectando a los niños y escuelas, familias, gente sin trabajo o con trabajo precario por años entre otros ejemplos. Insiste así en que la organización del trabajo atañe no solamente a la empresa, sino a la sociedad toda, de modo que la centralidad del trabajo constituye un Tema político por Derecho Propio. Es sólo adentrándonos en el mundo del trabajo podemos comenzar el análisis de la tolerancia social ante el sufrimiento y la injusticia, que en una tercera etapa del proceso da origen a un nuevo clivaje, no entre el sufrimiento y la indignación, sino entre dos poblaciones, la de los que trabajan y la de las víctimas del desempleo y la injusticia. En suma, al concentrar nuestra preocupación en estos últimos y al relegar el análisis de aquellos/as que conservan un empleo se soslaya el sufrimiento en el empleo, que justificaría “*la sujeción del sector*

trabajador”. (Cursivas agregadas). Esta distinción y énfasis en el/la empleado/a sufriente, y no solamente en las víctimas del desempleo le parece crucial para la comprensión de la experiencia estudiada.

En este sentido Dejours sostiene que si bien las posibilidades de negociación son pocas permiten al trabajador ubicarse en una posición intermedia ni de salud ni de enfermedad, sino de sufrimiento que es lo natural ante la situación (horarios excesivos, no posibilidad de puntos muertos, autoritarismo y abusos patronales, etc.), *pero también puerta posible hacia diversas reacciones y posibilidades*. (Cursivas agregadas) Pasaron años, explica, hasta que fue posible identificar clínicamente los factores devastadores insertos en la organización del trabajo, dado que ya en los 80s se habían introducido en métodos y formas de organización del trabajo y de dirección empresarial *sin que fuera posible predecir entonces sus futuros efectos psicológicos devastadores*. (Cursivas agregadas, p.162).

Su análisis de la actualidad francesa incluye los siguientes ejes centrales en un ordenamiento no necesariamente coincidente con el de Dejours que sintetizamos a los efectos de este artículo.

i. La cooperación es necesaria en toda manifestación de trabajo social dado que reposa sobre una inteligencia colectiva que se ejerce, en primer lugar y ante todo, en el marco de una actividad deóntica i.e. de producción de reglas. Por lo tanto el sector trabajador puede recrearlas y a menudo lo hace a fin de asegurar la producción planificada. Es decir, no existen mecanismos inexorables ni leyes naturales en materia de sufrir o infligir sufrimiento sino reglas de conducta construidas por hombres y mujeres. En suma, la movilización individual y colectiva de sus inteligencias es siempre necesaria. Desde esta perspectiva rechaza la idea de que el trabajo sea esencialmente y ante todo una maquinaria de producir el mal y las injusticias. Puede, efectivamente, ser el origen de terribles procesos de alienación. Pero, *contrario sensu*, el trabajo puede constituirse en el mediador irremplazable de la reapropiación y la realización del ser humano. un medio poderoso puesto al servicio de la emancipación, el aprendizaje y la experimentación de la solidaridad y la democracia.

ii. Cuando la **Evaluación del trabajo** se asocia al **reconocimiento** del aporte del trabajador la respuesta subjetiva de este último puede dar origen a la **voluntad de transformar**, dado que tal reconocimiento del trabajo *poietico* por parte de la empresa, es en si mismo fuente de **felicidad**.

iii. Cuando la **Evaluación del trabajo** se asocia a una **amenaza** de pérdida de puesto, traslado, sanción o despido, se convierte en un poderoso modo de introducir el **miedo** en las relaciones laborales dado que el trabajo entra en la dinámica de la autorrealización y la identidad constituye el armazón de la salud mental. Toda psicopatología, insiste, involucra una crisis de identidad. Por eso la situación de trabajo es dramática y el **sufrimiento** es capaz de desestabilizar la identidad y la personalidad y ser causa de enfermedades mentales. Empero, insiste, los análisis sociológicos y políticos subestiman masivamente esta dimensión *pática* del trabajo. (p.39). Más aún, insiste, cuando el sufrimiento psicológico alcanza cierto grado se torna incompatible con la prosecución de trabajo y -a fin de continuar trabajando con miedo- es preciso elaborar estrategias defensivas contra el sufrimiento subjetivo que el miedo impone, dinámicas que son analizadas por la psicodinámica y la psicopatología del trabajo. Otro posible efecto negativo del miedo afecta al registro político moral si la lucha contra aquél se transforma en medio eficaz para atenuar la conciencia moral y promover el “acatamiento a las normas” en el ejercicio del mal

iv. Sin embargo el **miedo** puede ser un punto de partida de la defensa contra el **sufrimiento** y conducir (p.157) a **una reacción individual y colectiva frente a la injusticia cometida contra**

el otro, de solidaridad o acción política, pero sólo si los testigos pueden tener acceso al sufrimiento y al sentido de ese sufrimiento. Es necesario **sentir compasión**, un elemento fundamental para actuar ante la injusticia. El miedo puede movilizar, pero es necesario sentir compasión, porque el trabajo no es individual, sino social, parte de un tejido social e implica relación con el otro.

v. También hay dimensiones **negativas del miedo**, conllevando **sumisión, y soledad** (p.52) si en la tercera etapa del proceso tiene lugar un nuevo clivaje entre dos poblaciones: la de los que trabajan y la de las víctimas del desempleo y la injusticia. **El miedo destruye la reciprocidad entre los trabajadores**, separa al sujeto del sufrimiento del otro que sin embargo padece la misma situación y separa radicalmente a quienes sufren la dominación en el trabajo de los excluidos de ese universo, y desempleados, que viven otro sufrimiento diferente de los que trabajan. En otros términos, el miedo da lugar a una separación subjetiva creciente entre quienes trabajan y quienes no trabajan. O puede conducir a la **soledad**, con consecuencias graves de tipo psicológico por ser víctimas de la injusticia o del acoso dado que el sujeto aislado es mucho más vulnerable. También puede haber pérdida del poder de actuar ante la desolación si no se cuenta con el apoyo o la solidaridad de los demás, como antes. Se sufre más ante la deserción de los colegas, compañeros y amigos, ante el silencio a la vez que se perjudica la acción del colectivo de trabajo, y la cooperación horizontal y vertical. (p. 33).

vi. Pero también puede ocurrir lo contrario, no darse movimientos de lucha ante la amenaza de despido y la precarización, sino **reacciones como la intensificación del trabajo y el aumento del sufrimiento**. En este caso para **poder resistir** conviene cerrarse frente a lo que se ve, sin registrar el sufrimiento y la injusticia infligidos a otros; se niega el sufrimiento ajeno y se silencia el propio, o se cae en el individualismo. A partir de un determinado nivel de sufrimiento, sostiene Dejours, la miseria no une, sino que contribuye a destruir la reciprocidad.

vii. También se experimenta sufrimiento en el trabajo al ser forzados a trabajar mal y al crearse situaciones de **control grupal**, con desconfianza e incomunicación. A veces el sufrimiento psicológico se origina en la defensa del valor del trabajo bien hecho, la responsabilidad y ética profesional. No se quiere mentir. Otras situaciones conducen al suicidio inclusive de altos cuadros.

viii. Cabe mencionar finalmente otra causa adicional de **sufrimiento** en el trabajo que concierne directamente a la materia de este ensayo, el **sufrimiento** que se origina cuando **el puesto no ofrece posibilidad de creatividad**. En estos casos Dejour atribuye una perplejidad a los cuadros, ante situaciones y condiciones de tensión y contradicción ante la incomprensión de las reglas aplicables a su trabajo dado que nadie -desde su propio nivel- sabe el nivel de veracidad de la innovación, desempeños, fallas, el balance general de la actividad, entre otras dimensiones. (p.65). En esta situación la información que les llega tanto a los asalariados como a los cuadros como operarios es falsa, pero mantiene la movilización subjetiva de los cuadros. Se trata de una estrategia de distorsión comunicativa de la que participan muchos pero de la que nadie se hace cargo (p.65) con elementos que constituyen un sistema, todos ellos indispensables para el éxito de esa estrategia que partiendo desde los más altos niveles de la jerarquía se van incorporando a los niveles inferiores por capas sucesivas (p.66). Existe de este modo un sistema de producción y control de las prácticas discursivas relacionados con el trabajo, gestión y el funcionamiento de la organización que se ejerce sobre todos los actores de la empresa.

Partiendo de ese esquema amplio consideramos importante tener en cuenta tres **restricciones** importantes. La primera obedece a que -basado en la experiencia francesa y europea en general- Dejours **da por sentado la estructuración neo liberal del trabajo-en un contexto capitalista que en si mismo no analiza ni en sus dimensiones nacionales francesas ni globales**. Empero,

al estudiar instancias de organización y sufrimiento laboral en la periferia mundial en particular, es necesario tener en cuenta su posible devenir acorde con eventuales cambios futuros en el contexto externo nacional e internacional. La segunda restricción deriva de su teorización sobre la reacción de los trabajadores y sus implicaciones de acuerdo a las prácticas empresariales de Evaluación Individualizada y Control Total de Calidad únicamente, a pesar de que es sabido que las prácticas de subjetivación habituales superan los límites de aquéllas. Ignora, en particular, que **la organización del trabajo en toda empresa capitalista involucra economías de tiempo y formas jerárquicas de coordinación del trabajo (control)**. (Véase Sección 2). La tercera restricción constituye una consecuencia de las anteriores al afirmar que **el trabajo, cuando es colectivo, incluye en la misma coordinación, un espacio de subversión** en el cual es factible **producir reglas que puedan ser puestas al servicio de la emancipación**, haciendo aun más sorprendente el consentimiento de la dominación y **justificando en consecuencia el énfasis del análisis en los resortes subjetivos de la sumisión y la dominación**. Consideramos que el estudio de experiencias concretas sea en Francia y con más razón en la periferia mundial transnacionalizada debe matizar esta aseveración puesto que las reglas son impuestas desde sus matrices escapando a las luchas nacionales o locales (Caso de nuestro entrevistado, Sección 2)

Previo pasaje por el apartado 1.3 de esta sección -que sintetiza algunas pautas de la reestructuración socioeconómica argentina y de la industria informática en particular- tendremos en mente aquellas restricciones a los ejes centrales de la tesis de Dejours que luego testaremos en el caso argentino (Sección 2) enfocando en esta instancia específica temporalmente acotada, otra de las experiencias estudiadas durante (2010-2013) 5/ y sus implicaciones en otro ejemplo ubicado en una ciudad del interior argentino. Los interrogantes guía son los siguientes. ¿Cómo organiza una filial local de una Empresa Transnacional (ET) -con casa central en Argentina instalada en Buenos Aires, y través de redes de subcontratación internacional-el trabajo humano potencialmente *poiético* empleado en la producción sui generis de contenidos digitales y servicios conexos de acuerdo a sus objetivos de valorización y acumulación? ¿Cuáles son sus similitudes y diferencias respecto de los modelos teóricos auspiciados? ¿En qué medida ese potencial es *ejercido y/o apropiado* mediante la operación de *códigos del trabajo* que establecen pautas específicas de organización productiva y del trabajo, sus divisiones, y economías de tiempo asociadas? ¿De qué modo esta definición “objetiva” es corroborada por *códigos laborales* que establecen otros mecanismos de coordinación-cooperación y/o control de las divisiones del trabajo utilizados por la empresa? ¿Cuáles son las reacciones del entrevistado: Voluntad de transformar-Trabajo-Felicidad versus Sufrimiento- Miedo-Resistencia-Luchas o Sumisión y Soledad? ¿Cuáles son las implicaciones de estos procesos para el desarrollo de una formación periférica como la argentina? Finalmente la discusión de las implicaciones de la evidencia de campo se lleva a cabo en la sección 3. Conclusiones.

1. 3. Argentina (2010-2012). Síntesis de Pautas Generales de Reestructuración Socio-económica y Específicas de la Industria Informática.

1.3.1. General.

Durante los mandatos presidenciales de Néstor Kirchner (2003-2007) y de Cristina Fernández desde entonces, y a través de diferentes registros de de-codificación y nueva normativa nacional, se fortalece una senda renovada de crecimiento-desarrollo en base a la intervención del Estado mediante políticas anticíclicas, y de fomento de actividades productivas que marcan una diferencia sustancial respecto de etapas previas de predominio de la especulación financiera. Esta dinámica se tradujo en incrementos significativos y sostenidos del (PBI) incluyendo el campo de la Industria Cultural y de sus Industrias y Servicios Conexos (Getino, 2008); la reducción de la pobreza y del desempleo, y la redistribución del ingreso. Entre los hitos importantes de este proceso cabe mencionar la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología e Innovación

Productiva (2007) y del Sistema Integrado Previsional Argentino (2008); la Ley 26.522 de Servicios de Comunicación Audiovisual (2009) que deroga la legislación heredada de la última dictadura militar (1976-83); el decreto de Asignación Universal por Hijo (2009); el Plan Conectar Igualdad (2010); la Ley 26.618 y Decreto 1054/10 de Matrimonio Igualitario. En 2012, ya durante el segundo mandato de la Presidenta Cristina Fernández, corresponde destacar la Reforma de la Carta Orgánica del Banco Central, que reemplaza el texto neo-liberal vigente desde 1992, y la recuperación del 51% del paquete accionario de la empresa emblemática Yacimientos Petrolíferos Fiscales (YPF) entre otras medidas.

Cabe destacar asimismo un obstáculo muy severo a la continuidad de este proyecto en un marco de profunda crisis financiera internacional: *la elevada concentración de capital transnacional en sectores clave de la economía argentina*, que incluyen, entre otros, las telecomunicaciones, grupos multimédios e (ICs) en relación sinérgica, i.e. en la constelación cultural amplia mencionada (p.1) procesos todos promovidos por la codificación supra-nacional erigida por la Organización Mundial de Comercio (OMC) entre varios otros organismos internacionales.

1.3. 2. Breve referencia a la Industria Informática en la Argentina.

En (Roldán, 2013 en prensa, 2012) subrayamos que Latinoamérica en general y Argentina en particular constituyen reflejos fieles de la importancia alcanzada por la industria informática a nivel mundial (CEPAL 2009) al constituir una industria y servicio anexo crucial no solamente respecto de las Industrias Culturales, sino de las relaciones sinérgicas construidas con la totalidad del andamiaje productivo contemporáneo (Freeman y Louça, 2002). La literatura especializada, destaca, en particular, el nivel de empleo creado; inversiones; y exportaciones de productos, formatos, y servicios, entre otros indicadores. (Getino 2008; CEPAL 2009)

Navarro (2011) corrobora y actualiza la investigación más amplia de López y Ramos en base a información recabada en 2004-2005 (CEPAL, 2009) señalando que en los últimos seis años el sector informático fue el de mayor crecimiento, habiendo aumentado su producción un 278 por ciento, sus exportaciones, un 256 por ciento, y el nivel de empleo, un 240 por ciento. Más de 1500 pymes (pequeñas y medianas empresas) y alrededor de 20 corporaciones internacionales integrarían esa industria, cuyos niveles salariales superarían en un 35,5 por ciento a la media del sector privado registrado. El sector comprendería entonces unas 62.400 personas, siendo necesario conseguir (en 2011) unos 12 mil empleados más, un resultado difícil de lograr en un mercado laboral con desocupación sectorial cero, y en un sector en el que la producción crece más rápido que la oferta de nuevos empleados. A su vez, el incremento de la producción y la facturación se originan prioritariamente en el aumento de las ventas externas a unos 45 países, en su mayoría latinoamericanos, una pauta exportadora en una industria de gran crecimiento a nivel mundial.

Resulta muy importante destacar, finalmente, dos dimensiones a menudo soslayadas por la literatura pertinente. En primer término, que el sendero perseguido por esta industria presenta aspectos preocupantes/negativos, ya destacados por Krakowiak (2007) quien formula una crítica incisiva a las “factorías de software” instaladas en Argentina– i.e. aquéllas que trabajan de manera *offshore* para multinacionales y “tercerizan parte de su producción, aprovechando los bajos costos laborales del país al que le encargan los trabajos”– factorías que importantes en materia de exportación, constituyen “una alternativa que genera poco valor agregado”. En segundo lugar, que las pautas negativas mencionadas en relación a la evolución de la industria informática argentina no han sido todavía subsanadas y que ninguna de las fuentes consultadas provee un análisis detallado ni de los modelos de negocios imperantes a nivel internacional ni nacional, ni de su organización productiva y del trabajo en su cotidianeidad, abordajes que hubieran permitido analizar las distintas posibilidades y experiencias subjetivas del sector trabajador necesarias para un genuino desarrollo en base a trabajo *poiético*. Finalmente cabe mencionar que la Ley de

Promoción de la Industria de Software y Servicios Informáticos publicada en agosto de 2011, extiende el régimen de promoción hasta el 31 de diciembre de 2019; propone la estabilidad fiscal hasta la vigencia de la nueva ley, e integra al beneficio del descuento de impuesto a las ganancias de las fuentes argentinas a las fuentes extranjeras (Cap. 7).

2. Producción Capitalista de Contenidos Digitales y Servicios Conexos a la Industria Cultural Ampliada y Codificación del Trabajo Creativo -Poiético

1. Introducción.

Según analizamos en (Roldán 2013, en prensa) las Industrias Culturales Ampliadas y las redes digitales materializan la constelación tecnológica que caracteriza a la Tercera Revolución Industrial-Informacional y su importancia en materia de desarrollo político-económico-simbólico, impactando sobre el crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) y mundial y la inserción laboral directa e indirecta. Asimismo destacamos que los productos informacionales-sígnicos de aquellas son *indivisibles e inagotables*, i.e. su consumo no destruye el producto ni anula su disfrute por otros usuarios. Son productos costosos de producir pero baratos de copiar (Katz, 2006), con valor de uso pero no de cambio. Su escasez artificial se asegura a través de patentes, derechos de autor, licencias varias mediante el monopolio del conocimiento sea científico-técnico o artístico desplegado por el trabajo *poiético* en que se funda “extrayendo de ese monopolio, rentas informacionales en las condiciones permitidas por los procesos de producción y distribución de los soportes materiales que transportan aquel conocimiento” (Dantas, 2008). Por ende posibilidad de construir economías de la abundancia, superando el principio de escasez es una tarea pendiente como logro futuro de la humanidad.

Si bien el proceso de concentración del capital en las Industrias Culturales (ICs) en Argentina y América Latina ha sido estudiado en profundidad (Becerra y Mastrini, 2009; y Mastrini y Becerra 2009) no ocurre lo mismo con las tendencias contemporáneas de centralización del capital en el mismo campo y sus implicaciones en tanto contexto inmediato de la producción de contenidos informáticos conexos y de organización del trabajo signado *poiético*. La presente investigación se propone aportar al conocimiento de esa dinámica de centralización incorporando el estudio de un caso específico de subcontratación de contenidos mediante redes de proyectos, (Windeler y Sydow, 2001) i.e. de sus enlaces verticales de “dependencia de” y “jerarquización sobre” otros niveles de las cadenas productivas mundiales en las que aquella industria se inserta.

De acuerdo a Aglietta (1979) con cuyo aporte concordamos:

(...) La centralización del capital reagrupa bajo un mismo poder de disposición y control ciclos de valorización que pueden permanecer separados entre sí desde el punto de vista de la producción y realización de mercancías. El poder de disposición centralizado solo puede existir mediante la creación de formas estructurales, éstas son, principalmente, la gran empresa y el grupo financiero. ***Sin embargo, la organización del capital centralizado comprende, asimismo, la red de subcontratación en la que empresas jurídicamente autónomas y no controladas mediante participaciones financieras no constituyen capitales autónomos desde el punto de vista de la valorización del capital.*** (p.196. Cursivas y énfasis agregados. MR)

Cabe destacar que las empresas subcontratadas cumplen otro rol crucial, también mencionado por Aglietta: el coadyuvar a la estratificación del colectivo de trabajo dado que la creación de redes de subcontratación permite a los capitalistas centralizados coordinar “esa parcelación aislando y dividiendo a los colectivos de trabajo” (p.197).

2. La empresa transnacional (YY) sede Argentina, Filial (YY.X), Unidad estudiada (ff) Codificación del trabajo “creativo” vs *poiético* en la producción capitalista de contenidos informáticos y servicios conexos.

1.General. Antecedentes. La Empresa (YY) es una Empresa Transnacional (ET) de renombre mundial con casa matriz en los EEUU y casas centrales y filiales en capitales y principales ciudades interiores a nivel mundial. Especializada tradicionalmente en la producción y comercialización de equipos de oficina, impresoras, *notebooks*, y cámaras digitales, ha incorporado así mismo la producción de contenidos informáticos a diversos niveles inclusive el de *software factory* y de servicios conexos a su producción digital principal. Su casa central en Argentina se ubica en Buenos Aires, pero cuenta con filiales en varias ciudades del interior en una de las cuales (Filial YY.X) tuvo lugar la experiencia analizada en este estudio, con foco en su Unidad (ff). También la Gerencia de RRHH está ubicada en esta ciudad en el caso de Argentina.

Dado que el abanico de soluciones ofrecido por (YY) implica diferentes modelos de negocio, cabe destacar que el plantel total empleado en el país se encuentra distribuido entre varias filiales, pero que parte de aquel total puede estar “asignado” a la prestación de servicios conexos a la producción mundial para proyectos determinados. En este sentido, a nuestro criterio, la producción parcial de un contenido digital final se enmarca en una variedad de redes de proyectos sui-generis en colaboración, en constante evolución, y basada en un historial de confianza mutua (Windeler y Sydow, 2001). Los mismos son comúnmente decididos a nivel de las matrices respectivas como tuvo lugar en el ejemplo estudiado.

La Unidad analizada que denominamos (ff) tenía a su cargo la producción de un eslabón de una de sus cadenas mundiales de prestación de aquellos servicios conexos que vinculan a empresas de envergadura mundial, en el caso estudiado la Empresa Internacional (Ñ). Esta última, a través de su filial en Argentina desarrolla fundamentalmente actividades de procesamiento, comercialización, exportación, e importación de bienes y servicios conectados al agro. Los mismos se concentran actualmente en granos, acopios, aceites, harinas, y servicios financieros, justificando la denominación informal en términos de “La Cerealera” utilizada por el personal de la Unidad (ff). De este modo el personal que se desempeña en la sede provincial está conectado con las filiales de (Ñ) en Europa, Asia y América Latina, y sus empleados que trabajan para otros clientes pueden estar conectados con destinos diferentes, de acuerdo al cliente y a la negociación de los contratos por sus respectivas matrices.

Nuestro informante clave (Nota 5) en adelante (IC), Sergio Aldóvar (nombre de fantasía), 31 años, soltero, Educación formal nivel Tecnicatura en Multimedia, en ese entonces ausente del circuito de capacitación profesional ajeno a la empresa, pero en transición en diferentes posiciones dentro de la misma, explica la cadena productiva en estos términos:

“Se sabe adentro y fuera de la empresa, que los negocios se crean a otro nivel, entre las empresas matrices, de (Ñ) “La Cerealera” y de la nuestra (YY) en EEUU. En este caso (YY) presta ese servicio conexo a la producción que tiene gran importancia para el funcionamiento global de las (ETs) porque si nosotros no asistimos a los ejecutivos, éstos no van a tener el ambiente apropiado para ejercer su gestión, y esto en todo el mundo”. (...) “Asimismo”, aclara (IC), “mi trabajo específico en la Unidad (ff) puede variar, pasando a hacer lo mismo pero en relación a otra empresa, esto si la alimenticia-cerealera (Ñ) no lo renueva. Porque la filial local de la empresa está dividida en Unidades de Negocios: que son las habituales incluyendo, para mencionar algunas como la de *Software Factory*, la de *Call Center* y otras”.

“Le doy un ejemplo, sabemos por nuestro jefe que no se renovó el contrato entre las centrales de (YY) y (T) otra importante (ET). No sabemos las razones, y por lo tanto mis compañeros que estaban trabajando para (T) quedaron sobrantes y hubo que repartirlos entre otros clientes, incluyendo a La Cerealera”.

Si bien por razones de espacio y a fin de resguardar el anonimato del (IC) no podemos abundar en detalles sobre la empresa (YY) la evidencia recabada de carácter público apunta a que dicha (ET) persigue una estrategia de negocios que se inscribe en la que he denominado Pirámide Económico-Cultural que refleja el formato básico ya encontrado en otros estudios (Roldán 2010 a y b) y coincidente con la típica de otras firmas informáticas investigadas durante el mismo lapso. (Roldán, 2011). Los contactos entre (ETs) conectadas en un mismo modelo de negocio -por ejemplo empresas informáticas respecto de sus clientes también (ETs)- se formalizan por lo común entre las respectivas matrices ubicadas en centros sea de EEUU o Europa que cuentan con filiales en las mismas plazas de negocios, a su vez conectadas con otras firmas que instalan subsidiarias en la misma ciudad. En otras palabras, el entretejido formalizado en el extranjero se prolonga en territorio nacional. Las chances de conseguir grandes contratos son mucho menores en el caso de las firmas informáticas locales, aunque estas firmas resultan útiles para el desarrollo de segmentos de algún proyecto importante para el cual hayan sido subcontratadas. Recordemos asimismo que estas firmas nacionales subcontratadas pueden derivar una porción de “su” segmento según el modelo de negocios auspiciado, en este caso según el (IC) a empresas pequeñas e inclusive a Escuelas Técnicas y/o Universidades del interior provincial.

2. La trayectoria laboral del (IC) y su relación con las diferencias entre un pasado “remoto-poético” de tipo “artístico”, no estrictamente técnico y su situación actual.

___ *Experiencia laboral anterior a la actual.* Consideremos algunos hitos de la misma:

(IC) “Mi primer trabajo porque no quería depender enteramente de mis padres, fue en uno de los Hospitales locales, en Sistemas, pero por poco tiempo. Luego mi mejor cargo fue, durante unos cinco años, y como personal fijo, en una empresa que proveía contenidos telefónicos para celulares y multimedios, trabajé un poco de todo: en *wall paper*, *green toner*, soniditos, contactos con el músico, es decir digitalizaba contenidos para teléfonos. Me gustaba pero, *por la entrada de ETs o filiales de las mismas en el interior, las empresas más chicas no tenían medios para competir, cierran o las venden.* Luego vinieron puestos temporarios, hice *testing* de aplicaciones para teléfonos, contenidos SMS, suscripciones, de todo, atención de clientes, llamadas...” (Énfasis en el original).

“Eventualmente viajé a Nueva Zelanda para perfeccionar mi inglés y me dijeron que allá se ofrecían oportunidades de empleo, que no se concretaron por problemas ante todo de falta de permiso laboral. Fui con visa de turista, como estudiante, creyendo que al ir como estudiante de inglés en una escuela de ese país luego podría obtener la visa para trabajar sin problemas. La Agencia que me vendió el pasaje y el curso, no me aclaró sus límites Tuve eventualmente que regresar a la Argentina para gestionar la visa desde aquí y ahora ya no tengo ganas de repetir la aventura.

___ *Experiencia en (YY) Filial (YY,X) en una ciudad capital del interior argentino*

___MR ¿Podría explayarse sobre su experiencia actual comenzando por su ingreso, y sección de la empresa donde trabaja? ¿Qué capacitación inicial recibió antes de integrarse a la empresa?

(IC) “Tuvo una duración de 15 días, pero depende de la compañía, del cliente y de lo que se requiera del puesto al que nos van a asignar, con gente del mismo grupo para ayudarnos. Yo estuve al comienzo para (T) -otra empresa- pero pronto me sacaron de (T) porque sabían que no

se renovaba el contrato que firmaron las matrices en el extranjero, entonces el grupo se fue dispersando, y fuimos asignados a otras empresas. A mí me pasaron a (Ñ) con medio día de capacitación (y ahora con mi nuevo Jefe de vacaciones, de vuelta con mi antiguo jefe, que seguía asignado a (T) rezongando porque me había olvidado de los requisitos y la forma de contestar los *tickets* de esa empresa al acostumbrarme a los de (Ñ).

__MR ¿Cómo fueron sus pasos iniciales en la empresa?

(IC) “De entrada te dan lo más raso, el ascenso es complicado, soy tímido así que hablo poco, Hasta el año pasado, objetivos bien en la evaluación, metas que cumplí OK, en todo esto de cumplir y respetar horarios, vestimentas, pantalón largo, camisa con cuello o polo” (Ver más adelante evaluación por objetivos cumplidos).

__MR ¿Tiene desarrolladores/programadores a su cargo? ¿Supervisa a un equipo de trabajo?

(IC) “No, mi rango es el más bajo de la escala laboral. Ahora con los cambios de los últimos años, 31 años, estoy desactualizado en la cuestión de Multimedia, y en esta ciudad mucho de esto no hay. Lo poco que había se vendió o desapareció y con esto la propia gente que había cultivado algo realmente creativo”.

3. Organización y economías de tiempo en la Unidad (ff) y su Pirámide Interna

__MR. Conversemos sobre su trabajo actual enfocando un día típico de su actividad profesional, por ejemplo, ayer. ¿En qué consiste el trabajo que llevan a cabo en su Unidad (ff)?

(IC) “Bueno, tengo que explicarle la organización, puede variar cada tanto pero ahora tiene 4 escalones, 2 Gerentes, luego el Coordinador de Teams y abajo estoy yo y otros compañeros, la mayoría varones y otros en diversos *teams*. Se necesita una cierta experiencia de trabajo en empresas, porque no me permiten trabajar más de un día en casa. En mi caso dos días luego de seis meses, y al año un tercer día”.

“Pero concretamente trabajo con servidores. La filial en esta ciudad tiene 3 Unidades de Negocios, los que le comenté antes, *que se decidieron previamente en el exterior*. Nosotros, en la Unidad (ff) estamos en la prestación de servicios conexos a la producción y solucionamos problemas con los servidores, por ejemplo. El cambio de mail interno en la empresa (alguien que estaba en China va a París por ejemplo). Mi tarea consiste en que produzco o acelero un contenido de trámite, según corresponda”.

DIAGRAMA 2: CÓDIGO DEL TRABAJO (DÍA TÍPICO)

	Trabajo	Pausa Almuerzo	Trabajo	Post Almuerzo	Total*
Tiempo	0 9	12.30-13.30	13.30	- 18 horas	9 horas

* (IC) “RRHH requiere 9 horas. Sí de 9 a 18. Registramos horarios con tarjeta, pero es automático, cuando entramos a la red de (YY.X), damos nuestra contraseña y estamos *available* y vemos los *tickets* del día Pero avisamos si llegamos tarde, y se compensa, y puedo tomar un día para trabajar en casa”

4. Organización del trabajo y Dialéctica de Subjetivación de Trabajadore/as

4.1. Código del Trabajo. Mecanismos internos de coordinación de sus divisiones

El Gerenciador de Proyecto: Herramienta condicionante del Poder de Crear (Diagrama 1)

No existe control técnico (Nota 3). La máquina no determina el ritmo de trabajo pero hay **elementos que aseguran el “0 Stock de Tiempo” total**, *tickets* de distintos colores y plazos máximos para cumplirlos que exigen atención durante el tiempo total de trabajo y el “*I am here, I am available*”. También afecta el poder de crear dado que el contenido de la solución provista por el (IC) en respuesta al requerimiento del “cliente” está en gran medida pre-establecido.

(IC) “Todos lo admiten, que hay o puede haber control, pero el tiempo para la tarea *es de acuerdo a la urgencia, si hay que solucionarlo en el día, en dos días*, etc. Pero nos asignan un número de *tickets* que se supone podemos manejar, de acuerdo a nuestra capacitación. Le explico: se trata de que, si no hay demasiados *tickets*, *no terminar los que nos habían asignado demasiado velozmente para que no nos asignen más*”. (Énfasis en el original)

“En realidad no podemos estar desconectados por mucho tiempo, porque comienza la búsqueda y nos llaman por teléfonos si no nos ubican, Depende también de los jefes, hay algunos más controladores, como (David, mi Jefe) que si te ve quieto, porque no hay más *tickets*, entonces a ver si te agrega otro. Trato de que no me pase. Pero si hay verdadera carga porque hay menos gente, o demanda inusitada de “La Cerealera” tendremos que cumplir otras extras... Hay flexibilidad, se puede usar *Facebook* y no se ve mal, pero tenés que hacerlo medidamente, sin exagerar. Si tenés 50 o 60 *tickets* por día, y hacés la mitad (dependiendo de la clase que te envíen) y te pasás el resto del tiempo leyendo el diario, contestando tus propios *mails*, son flexibles, pero un día con mucho laburo el Jefe te puede decir “Sabés que no podés jorobar con mucho Internet. y con que completés los que se venzan hoy es suficiente”.

__MR ¿Y si el Tiempo habitual no alcanza, qué sucede?

(IC) “Si hay una demanda extraordinaria todos hacemos horas extras, pero no es constante, de todos los días”

__MR Los algoritmos del software que utilizan ¿pueden ser usados o son usados como mecanismo de control ?

(IC) “*Obvio, al entrar en la red, los movimientos quedan grabados, no pueden borrarse. No te controlan directamente todo el tiempo pero tienen las herramientas del caso si quieren hacerlo. Por la red de (YY) y entonces averiguan por qué sitios navegaste, cuanto tiempo*”. (Énfasis en el original)

__MR. ¿Qué herramienta específica utiliza la empresa para llevar a cabo ese control?

(IC) “Utilizan un software específico: **El Gerenciador de Proyectos .8/** que permite asignar los *tickets*, seguir el proceso, verificar la corrección de lo actuado -porque previamente recibimos capacitación y conocemos cómo satisfacer al cliente siguiendo el Manual de la Empresa- y buscar al empleado si no se lo ubica”.

Sigamos ese eje de coordinación jerarquizante de las divisiones del trabajo en las palabras del entrevistado, episodio presenciado por la investigadora durante una jornada de trabajo un sábado de guardia, en el domicilio familiar del entrevistado.

Operaciones

1. Prende la máquina, se conecta a Internet 2. Ubica el *chat* de la empresa, expresando “*I’m available*” 3. Verifica la cuenta de correos de la empresa. Se conecta a la red privada de la empresa cliente (Ñ), “La Cerealera” para acceder a lo que se denomina la “*ticketera*” :

(IC) aclara “que es como una cuenta de ellos, digamos el *chat* interno de (Ñ) y la cuenta de correos de mi empresa (YY.X), ambas en *chat* y *correo*. Pero hay que tener en cuenta que son todos *Third Parties que creemos tercerizados*, porque el dominio dice claramente “*Third Party, on behalf of (YY)*. ” 4. (IC) manifiesta “¿A ver qué tengo?” (Aparecen en la pantalla los *tickets* asignados al (IC) incluyendo un *ticket* en rojo pero el entrevistado manifestó que esa noche lo

arreglaría) .”Siempre el *ticket* se recibe en inglés y se contesta en inglés. Me llegan desde la India, pienso en sitios tan lejanos...La diferencia horaria cuenta, dado que puede haber “un diferido de 6 o 3 horas entre ellos. Es que hay diferencia de horarios y tengo que ver que hay del otro lado. Se trabaja todo el tiempo y las cuentas cuentan con soporte las 24 horas. Siempre hay alguien de Guardia disponible, una vez cada dos meses, y para otro una vez cada mes, son guardias secundarias, les pagan extra por esta tarea. (400 a 500\$ por guardia en 2012) (...) “Ojo, no es juego, no me llaman todo el tiempo, sino en horario laboral. Cada mes hay una semana *on call*, con disponibilidad de 24 horas, 8 horas y el resto que estés disponible. Existen 15 minutos para constatar la disponibilidad. Debo manifestar “*I acknowledge I am here*”. (...)

“Hay que tener en cuenta que si bien por lo general trabajo mis turnos desde mi casa. en ocasiones puede hacerlo desde la casa de mis padres en otra localidad del interior, y mi experiencia es que a veces hay falta de conexión a Internet. Así no se puede trabajar, muy despacio, se me cortaba frecuentemente”.

Durante otro día de observación:

(IC) “Sí, estoy *Available* y con cierta cantidad de laburo, y cuando estoy en mi casa, trabajo fuera de la oficina, navego por Internet, pero si tengo a mi cargo 20 *tickets* en un día y nunca estuve *available*, seguro que el Jefe me va a preguntar ¿“Che, vos que hiciste ayer”?

5. __MR, ¿Existe un tiempo establecido para resolver cada *ticket*?

(IC) “Hay diferentes tipos de *tickets*, No hay un tiempo exacto, depende del tipo de *ticket*, y el vencimiento, y los de categoría A solamente un día de vencimiento. Los de *Security* 1 o 2 son URGENTES, *hay que dejar todo y atender ese pedido del cliente, y es muy grave no atenderlo, aparece en rojo en la pantalla, tu Jefe controla que lo hagás urgente*. (Énfasis en el original). Los otros se van graduando, depende de la categoría de los que llegan. Uno intermedio sería categoría 3, y los 4 o 5 tienen menos urgencia. El Jefe o *team leader* te asigna los *tickets*, (de acuerdo a tu experiencia), puede darte 3 o 20 que resolvés en pocos minutos. Hacés todos los *tickets* en un día, a no ser que llegue un *bulk* que tenés que dejar todo”. (MR: Se llama *bulk* a un *ticket* urgente).

6. (IC) aclara que una semana por mes sucede lo anterior:

“*Tengo que tener cuidado de que el ticket no se venza . El plazo es crítico, y el ritmo bastante intenso cuando la cuenta está con mucho laburo, mucho volumen, no sé si por la organización o qué*. Depende de cuanto trabajo lleve y con cuántos empleados cuente Con menos trabajo y al estar mejor distribuido y tener más empleados, dos más, cuando entré a la empresa, ahora somos menos y entonces las horas extras muchas más y hay mucha diferencia en pesos. Se van sumando las horas extras el fin de semana pero quedaban cosas pendientes, 50 *tickets* y pude despachar 10 por el fin de semana”. (Énfasis en el original).

Aclara: “Hay un control de *chat*, la primera conexión, con respuestas : “*Available*, o *Away* si no estoy, o “*Busy, do not distract, on a meeting*” A los 10 minutos de no hacer nada se te busca . *Se puede estar 10 minutos así, en ese estado, pero 1 hora o 2 horas away no, te llaman por teléfono a ver qué pasa ¿dónde estabas?*” (Énfasis en el original)

Comenta luego la anécdota de un compañero que descubrió una manera de burlar el dispositivo de la red al acelerar el proceso y aparentar el horario habitual trabajando menos, luego lo descubrieron pero no lo castigaron. “Tal vez en lugar de beneficiarnos le hizo un favor a la empresa mostrando que se puede hacer el mismo trabajo en menos tiempo. Era algo en Excell, un *ticket* urgente y es raro que pase algo mal, el contenido de respuesta es previsible, yo lo soluciono desde mi casa si estoy fuera de la oficina y si hay horas extras las pagan, los 5 días de la semana”.

__MR ¿Existen diferencias entre clientes?

(IC) “Sí, relativamente. Veo el listado de *tickets*, asignados de acuerdo a especialización y experiencia. Mi jefe los selecciona a su criterio. Los que son críticos para el cliente (Ñ) deben

resolverse ese día, los intermedios en 2 días. Se supone que debo completar de acuerdo a lo que aparece seleccionado para mi y sin problemas; si hay muchos se puede consultar con el cliente. Con los avances de las tecnologías, los problemas desde China o París se resuelven en pocos minutos. *No conviene apurarse demasiado tampoco, si te dan 5 o 10 y los solucionás en 2 horas, te van a dar más.* Si no puedo resolverlo entonces tendría que derivarlo o consultarlo al Jefe, pero en general lo resuelvo *Es decir el problema no es tanto la cantidad de los tickets, sino que la tarea es siempre igual* (Énfasis en el original)

__MR (en otra entrevista). Me comentó que la tarea era siempre igual. ¿Podría introducir alguna innovación, sugerir algo nuevo.?

(IC). No, hay que satisfacer al cliente pero siguiendo el procedimiento aprobado. Una solución diferente podría ocasionar un caos, no hay lugar a innovación.

__MR ¿Y las mujeres compañeras de trabajo, dónde están?

(IC) “Hubo una chica que contrataron para (ff), y no tenía la menor idea de cómo operar con un sistema, es que venía de un *Call Center*. Y otra ingeniera que tenía mi mismo rango, pero le convenía porque hay mucha competencia según me comentó un colega de otro equipo.”

4.2 Código Laboral. Mecanismos externos de coordinación de las divisiones del trabajo Herramientas/Procesos condicionante de la Facultad de Crear (Diagrama 1)

i) Dimensiones de control “simple-burocrático” (Nota 3)

(IC) “Mi Jefe puede darme una mala evaluación si no cumplo los objetivos y entonces no tengo aumentos de salario ese semestre. En ocasiones puede haber un diálogo “ríspido” con el jefe de la sección. Y hay un control directo, visual. Lo facilita la ubicación del equipo donde estoy ahora, igual a otros. Con jefe y cuatro trabajadores, con dos escritorios, a cada lado del corredor dándose la espalda. Hay que verlo teniendo en cuenta que se rotan trabajo en casa, entonces supongo que quedan tres cada día. No hay vidrios entre ellos ni en ninguna parte y pueden hablar entre ellos.”

ii) Control Grupal. (del equipo sobre sus miembros) (Nota 3)

Como existe independencia en la carga de *tickets* este problema, según el (IC) no se presenta. Los ve a algunos afuera de la oficina, hay dos más conflictivos, él habla poco y se lleva bien, evita problemas, y todos saben todo de todos. No desarrollan ni son *Call centers*. Su función es solucionar problemas con los servidores. No percibe un control ejercido por sus compañeros. También reitera que cooperan al sugerir ideas que no sean las mismas en ocasión de la redacción del Plan de Evaluación a través de Objetivos y que practican “el no apurarse, pero sin traicionar a los demás, dejando huellas que luego nos perjudican a todos, con el Gerenciador no se juega”.

(IC) “Me llevo bien con la gente y estar siempre en casa tiene ventajas pero se pierde la oportunidad de charlar con el equipo. En materia de género no hay ninguna mujer en mi equipo... tal vez seamos medio machistas. Nos preguntaron si aceptaríamos a una mujer y creo que la mayoría respondió que no. Los de mi oficina no me dicen si salen con alguna compañera de otro equipo, no hay mujeres en el mío y no sabemos si muchas en toda (YY.X) Es difícil conectarse con otros grupos. Todos los miembros de mi *team*, como le comenté antes, hacen lo mismo respecto de un cliente determinado, en este caso (Ñ) así podemos reemplazarnos si falta alguien.. y los otros *teams* atienden a otros clientes corporativos”

iii) Prácticas Directas de Subjetivación

El Plan de Evaluación por Objetivos. Una herramienta importante de control externo es el requerimiento de presentar un Plan de Evaluación con objetivos propuestos por el mismo trabajador.

(IC) “Tenemos que incluir por lo menos una idea innovadora. El manager analiza, verifica todo lo actuado, objetivos, y si te pone un rojo significa un retraso en el incremento de salarios, el inglés es lo mejor. Mi Evaluación la aprobó sin problemas, pero no sé cómo me irá más arriba con los otros *Managers*. Te hace dudar la forma de calificar, nunca se está seguro. Lo cargué un día antes. La Evaluación es semi-anual con cambios, hay un aumento si se cumplieron los objetivos.

MR. ¿Qué le parece el ejercicio, fácil, o difícil, o intermedio, tal vez?

(IC) “Más difícil va a ser en el futuro, por ejemplo tenemos la obligación de cargar el laburo que hemos hecho usando el sistema Omega. Tantas horas para el cliente cada semana, el Omega es el sistema para cobrar al cliente, es muy importante y no le pueden cobrar de más ni de menos. *Si nos olvidamos de cargar pierde la empresa*. Esto es muy serio y nos sacan puntos en la evaluación si no los cargamos. Cada tanto se revisa, y por supuesto salta que no lo cargaste. Es lo que se llama *auto gestión del empleado*. Si no cumplís te dan menos plata o no te ascienden. El objetivo lo presentan como idea brillante, Apple, guarda todo en China Y leí en un diario que tiene la más alta tasa de suicidios, *la gente no aguanta tanto stress*”. (Énfasis en el original)

“Otro ejemplo, en materia de ideas para mejoras. Antes se daban ideas, ahora tenemos que mencionar si fueron o no adoptadas. *Entonces se van sumando o quitando puntos de acuerdo a lo propuesto y lo hecho*.” (Énfasis en el original),

MR ¿Cómo hacen para tener nuevas ideas?

(IC) “Y ¿qué podés imaginar de nuevo en esta sección? En la última nos pusimos de acuerdo entre los compañeros para no sugerir la misma idea. Es una obligación Me recuerda a lo que se comenta con el buzón de la empresa en el sistema japonés, y el número de sugerencias anuales que son una obligación. Aquí por el momento con una basta.

(IC) (En otra entrevista) “Quedé pensando sobre su pregunta del otro día..Sobre las nuevas ideas. *Las únicas que se reconocen son sobre detalles mínimos, las buenas si las tenemos no podrían aprobarlas aquí, porque son soluciones que se aplican globalmente, imagínese cada filial solucionando problemas como mejor se le ocurra. Para que tomen en cuenta las ideas hay que trabajar en otra sección y creo que no en Argentina, sino en la central*. No es que no aprecien la inteligencia de un empleado, por eso no castigaron al colega que tuvo ideas para burlar al sistema, pero no lo van a admitir, *somos una partecita de una organización mundial*. Por eso, se aumenta la eficiencia del sistema, pero en Argentina, puede ser, pero puede crearles problemas a los propios jefes o ellos apropiarse de las tuyas. Entonces nos quedamos en el molde. (Énfasis en el original)

iv) Respuesta Subjetiva de lo/as trabajadore/as. Caso (IC) Diagrama 1.

¿Voluntad de transformar- reconocimiento del trabajo poético-felicidad o Sufrimiento-miedo-resistencia-luchas vs sumisión y soledad?

MR ¿Cómo vive Ud. este trabajo ¿Cuáles serían sus ventajas y desventajas?

(IC) “Bueno, no es la maravilla que nos machaca el Jefe todo el tiempo, pero...Del lado positivo, estoy contento con este empleo, porque es mejor que en otras empresas, hay una demanda constante, 3.500 o 4000 empleados en la ciudad y premios y aumentos dos veces al año, de acuerdo a Evaluaciones, y comportamiento. Es cierto que en otras firmas pagan más, pero prefiero quedarme aquí, hay un comedor en planta, que es una ventaja, aunque el menú es para

quejarse claro que afuera sería mucho más pero la comida podría ser mejor, realmente “deplorable.” Me hice de algunos amigos en mi contexto de trabajo”.

“También del lado favorable es la posibilidad de combinar trabajo en casa con trabajo en la oficina. Me lleva por lo menos una hora llegar a mi trabajo, con poco tráfico y 20 minutos más si hay mucho tránsito y otro tanto al regresar. Tomo el colectivo de mi empresa, que se paga cada uno, pero está subsidiado, creo. El salario no es alto, pero si tenés horario nocturno como ocurre en otras Unidades, por lo menos la *de Call Centers*, te pagan más, pero hay que trabajar de noche. Puedo trabajar en casa, lo que preferiría hacer siempre, dado que con un cambio de *team* en vacaciones, llego a casa muy cansado y si trabajo en casa bueno, sería mejor por el lado de que no tengo que vestirme, pero pierdo el tiempo con las tareas caseras, barrer, etc.”

“Del lado negativo, *es que se vuelve aburrido, como puede imaginar (...)*. Todos hacemos el mismo tipo de tareas, según nivel de capacitación. El jefe nos envía el ticket, pero se repite, *la tarea debe realizarse de una determinada manera y entonces de ahí lo aburrido*”. Hay que tener en cuenta que hay diferentes clientes para distintas secciones internas de (YY.X). Si se cambia de sección por algún motivo puede haber diferencias entre rutinas, pero básicamente es siempre lo mismo” (Énfasis en el original).

“Insisto, es muy repetitivo, siempre lo mismo, por más que el supervisor, el *Team Leader*, te diga “Pero, cómo pueden encontrar aburrido este trabajo, es entretenido, se contactan con gente de todo el mundo, tienen buen salario y condiciones de trabajo”. Entonces no entiende que soñemos con ser promovidos a otra sección más interesante, como la de *Software Factory* que me dicen que es mucho mejor y pagan más también (y para la cual esperaba comenzar a capacitarse en el futuro)

___MR ¿Cómo definiría Ud. “creatividad” o ser “creativo” en relación al trabajo que Ud. lleva a cabo en esta firma?

(IC) “Creo, si lo pienso en serio, que creativo sería algo así como el placer o el poder hacer algo diferente o mejorar algo por lo menos, pero no es fácil en la Unidad donde trabajo. *La creatividad se da tal vez en otras secciones y en otras filiales, donde supongo ocurren novedades, se plantean problemas a resolver, pero no lo sé con certeza.* (Énfasis en el original) Antes de entrar en (YY.X) tuve un llamado de otro lado, por mi inglés, pero no me llamaron más..y ahora con los cambios de los últimos años, 31 años, *reconozco que estoy desactualizado, y en esta ciudad, mucho alternativo no hay.* La única oportunidad que tuve de trabajar en una empresa creativa, de Diseño de Multimedia, ya le conté, se vendió y desapareció y con ella su propia gente que había cultivado una creatividad específica. *Creo que mi oportunidad ya pasó para cosas muy grandes, por edad, por la falta de título universitario, soy consciente de eso. Pero tampoco creo que la creatividad sea una cuestión de tener o no un título universitario.* Ahora la parte que me interesa es seguir cursos *on line*, hay gratuitos. Me interesa el tema Androids, que me parece super interesante, para el futuro. Esta empresa (YY) tal vez desarrolle algunas herramientas en Androids en el futuro”. (Énfasis en el original)

___MR. En base a su respuesta anterior, ¿diría Ud. que la organización de su sección, sus tiempos, le permiten ser “creativo”?

(IC) “*No hay posibilidades de ser creativo porque las tareas son siempre las mismas y hay que cumplirlas siempre de igual modo, no hay posibilidad de innovación individual*” (Énfasis en el original)

___MR. ¿Tiene alguna experiencia sindical?

(IC) “No tengo experiencia. Dicen que tienen problemas para presentarse en las empresas. Sería para regular los salarios y es una buena idea, que todas las que están en la misma ciudad paguen igual por igual tarea, por título, por evaluación”.

__MR. ¿Se afiliaría a un sindicato si se estableciera alguno en la empresa?

(IC) (Lo piensa). “No estoy seguro, salvo que ya hubiera un sindicato de empleados en este tipo de empresas, especialmente de informáticos en la ciudad... pero no sé de ninguno... y que pudiera negociar la cuestión de los tiempos, que nos dejen mas respiro, aunque luego paguen horas extras no es lo mismo, por el *stress*. ¿Quién nos aguanta cuando llegamos a casa? Yo soy soltero, pero (,,) ¿y los casados , con hijos chicos? Y sabemos lo que puede pasar, nos echan, aunque nos paguen una indemnización decente, a una empresa grande no le importa mucho el precio, pero quieren un plantel tranquilo, sin problemas. Y el sindicato lo sabe, y por lo que uno lee en otros lados es peor y hasta se llega al suicidio, como nos pasó a nosotros en otra época”

__MR ¿Conoce alguna experiencia de resistencia colectiva en la actualidad?

(IC) “No me consta, y en mi caso me aguanto porque es lo mejor que hay, y soy demasiado mayor para intentar algo diferente, en Buenos Aires por ejemplo, algo más artístico. Tampoco tengo un título universitario que nunca pensé que haría diferencias en lo artístico. Si me quiere clasificar para su investigación *diga que estoy más o menos resignado*”. (Énfasis en el original)

3. Conclusiones.

¿Qué reflexiones-conclusiones respecto de la problemática planteada pueden extraerse de los hallazgos de la investigación de campo, más allá de su carácter primordialmente cualitativo? Por una parte la evidencia recabada permitió detectar a través de la reconstrucción del proyecto de producción de contenidos de servicios a la producción otra pauta de centralización del capital (Aglietta, 1979) -o tal vez de una antigua no suficientemente publicitada- a través de la subcontratación de la producción de contenidos mediante redes de proyectos en colaboración. (Windeler y Sydow, 2001, entre otros). Si relacionamos esta tendencia “vertical” propia de la dinámica de centralización del capital a la de su concentración manifestada en el complejo amplio de producción y circulación de contenidos propios de las Industrias Culturales “ampliadas” que incluyen a la Informática, se advierte la complejidad extrema de la tarea que deben enfrentar las economías periféricas a fin de superar estos límites a su desarrollo.

Asimismo, las restricciones económicas propias de los enlaces verticales de “dependencia de” y “jerarquización sobre” otros niveles de las cadenas productivas mundiales en las que aquellas industrias y sus contenidos se insertan deben necesariamente articularse a las culturales propias de los documentos internacionales como el proveniente de UNDP- OECD (2010) tomado como ejemplo. El énfasis de este Documento cuya definición de producción incluye únicamente a productos materiales tangibles y rotula servicios a toda producción intangible que se recomienda a las economías periféricas, es una restricción significativa que coadyuva a invisibilizar los precios de transferencia entre filiales y matrices de (ETs). Por supuesto también influye negativamente en el cálculo de su Balanza de Pagos al facilitar dinámicas de evasión impositiva. La materialidad tangible de la producción cultural se transparenta en aquella definición que niega la creación de valor en esas mismas economías. Por supuesto la misma puede ser más o menos limitada por la propia organización productiva. En este sentido recordemos la crítica de Krakowiak al sistema de *software factories debido al escaso valor agregado en las cadenas productivas mundiales, más allá de constituir el desideratum* del (IC) en el caso estudiado.

Corresponde también hacer hincapié en otras dos restricciones que enlazan el nivel anterior con el micro social del trabajo *poiético* o simplemente creativo o creativo-comercial en el caso estudiado, que tiene lugar en la periferia del sistema mundial. Por una parte los procesos de centralización y concentración del capital en (ETs) con matrices en economías centrales coadyuvan a sustentar las contradicciones de clase que derivan de una socialización piramidal de la producción capitalista mundializada de contenidos informáticos, entre otros. No olvidemos tampoco que las redes socioeconómicas, a menudo signadas horizontales, cooperativas, no son ajenas a la Nueva División Internacional-Informacional del Trabajo (Roldán, 2005) cuyo carácter jerárquico se materializa en las experiencias del (IC) analizadas.

A su vez, la reconstrucción de los **procesos productivos expresados en servicios conexos a la producción** en los que participó nuestro (IC) corroboró los hallazgos de estudios previos (Roldán 2010 a y b, 2013 en prensa) en materia de asociación entre el continuo de coordinación-cooperación-control de las divisiones del trabajo y el mayor o menor grado de aleatoriedad y redundancia de la información procesada y sus economías de tiempo asociadas, o de despliegue de conocimiento-*poiesis*. Reitera, de este modo, el rechazo teórico y empírico de una posible conciliación entre un tiempo de trabajo aleatorio que los actores definen *poiético* y el tiempo de trabajo redundante “controlado”, aunque en el caso del **proyecto de contenidos de servicios conexos** ignoramos si la totalidad del ejercicio -dividido entre el personal seleccionado de tal vez más de un país o región y coordinado desde una matriz no identificada- resultó o no exitoso en el sentido de apropiación de conocimiento mediante el despliegue de trabajo *poiético* secreto valorizante del capital. Por supuesto esta generalización debe calificarse teniendo en cuenta las relaciones de producción en que nuestro caso se inserta y el nexo diferente que establece con sus contexto externo a diversos niveles (*mezzo*, nacional, y supranacional). Asimismo en materia del nexo organización del trabajo y dialéctica de subjetivación de trabajador/as constatamos la importancia del concepto para definir la reacción del entrevistado ante los diferentes controles ejercido por la empresa.

En efecto, la experiencia del (IC) en materia de los Códigos del Trabajo y Laboral y sus mecanismos internos y externos de coordinación de las divisiones del trabajo refuerzan sus expectativas desfavorables por definición. Respecto del primer Código, no escapa al entrevistado el rol de control/ vigilancia intra-empresaria materializado en los algoritmos vigentes: en particular mediante el *Gerenciador de Proyectos*, una variedad de panóptico virtual contemporáneo, aunque el (IC) sostiene que no implica por lo común el dictado de un ritmo de trabajo muy extremo, y que dan lugar al pago de horas extras, admitiendo que algunas veces puede regular algunos tiempos “porque si me apuro, me dan más tickets”, Claro está que corre el peligro de ser finalmente descubierto dado que “nada se borra en el mundo virtual”. La metodología de 0 stock de tiempo de trabajo al estilo del sistema japonés (Nota 3) que afecta la jornada laboral mediante horas extras obligatorias, es una práctica bastante común en la empresa estudiada. Asimismo su insistencia en remarcar el control del “*I’m available*” en los turnos asignados constituye una limitación importante a su “poder de crear”. (Diagrama 1) y por supuesto afecta directamente la cadena de Dejours en términos de Voluntad de transformar-reconocimiento del trabajo poiético-felicidad *en su empleo actual*.

Respecto del segundo Código (Laboral) y de sus mecanismos externos de coordinación-control su testimonio destaca la importancia atribuida a la Evaluación por Objetivos, que consideramos un control simple-burocrático que se articulaba a una medida de cooperación con sus pares, por ejemplo para no presentar la misma idea de innovación solicitada por la empresa. En efecto, en materia de control grupal, sus dimensiones no son nítidas, aunque en una evaluación general el (IC) la consideraba inexistente a nivel local proveyendo ejemplos concretos de cooperación. Empero, la relación con sus pares que podían ser trasladados a otro equipo o a constituir

uno nuevo de acuerdo a los términos del contrato celebrado entre las casas matrices respectivas - o su ruptura- favorecía un aislamiento que evitaba controles. *Contrario sensu*, reflejaba y posible mente restringía, la posibilidad de reacción grupal y voluntad de transformación en ese mismo contexto.

A nivel internacional, a su vez, la concentración y centralización del capital, y sus cadenas materiales y simbólicas trasladadas a la periferia obstaculizan y/o impiden la acción conjunta de lo/as trabajadore/as situado/as en diferentes países. El (IC) no sabía con quién se relacionaba a través de un *ticket* perteneciente a otras empresas subcontratadas por el cliente “La Cerealera” y, por ende, no existía la posibilidad de conformar y obrar como equipo cooperativo mundial a nivel de clase. ¿Cómo hubiera podido construirse tal solidaridad con sujetos declarados Proveedores y Clientes, aún dentro de la misma empresa, y parte de una relación asimétrica: “El cliente tiene razón”? Finalmente, el control a través de las pautas directas de subjetivación de trabajadore/as, vía la comunicación-intra empresa, no afectan una eventual Voluntad de transformación en otro contexto. El discurso de la incentivación provista por su Jefe no lo convence. Su subjetividad no acepta la relación cordial, aparentemente simétrica propuesta por aquél.

En nuestra última entrevista, ya en (2013) __en la que indagamos en mayor profundidad la problemática de la relación con el Código Laboral, que afecta la facultad de crear siempre en el contexto del Código del Trabajo y sus restricciones, nuestro (IC) reitera haber cumplido con las expectativas de la empresa en su trabajo actual y, en consecuencia, y aunque se declara satisfecho con la posibilidad de una eventual incursión en el mundo de las *software factory*, por momentos manifiesta dudas sobre esa posibilidad como salvación del aburrimiento del presente. ¿Hasta cuándo su futura actividad podría desenvolverse en sentido *poiético* dentro de los límites que su empresa significa redituable en una economía periférica como la argentina? ¿Qué futuro le aguarda? ¿Ser designado productor de una fracción solamente del contenido total que permanece ignorado mediante una versión contemporánea de *capitis diminutio* -de simple desarrollador-que trabaja en la periferia del sistema socioeconómico mundializado? El “no saber” en qué consiste, exactamente, el producto final que la empresa subcontratante le requiere - una ausencia de comunicación efectiva al no compartir los códigos fundantes- se constituye en factor desestabilizante, no de sufrimiento *per se*, origen de miedo- resistencia-luchas pero tampoco de miedo-sumisión, soledad. El (IC) admite un malestar cum *resignación* que no puede ajustarse a las categorías identificadas por Dejours (2013) (Diagrama 1).

En otros términos, la Voluntad de transformar existe en potencia, pero los Contextos no son favorables. La respuesta-silencio de la empresa sobre otros niveles de ascenso, otorga a la experiencia connotaciones negativas y debilita su confianza en su valer singular, su expectativa de participación futura en un proyecto de vanguardia, que pudiera traducirse en algún aspecto creativo en el mundo Multimedia. En el mismo sentido el (IC) percibe (no sólo en el caso argentino) la falta de apoyo sindical a demandas de tiempo suficiente para el ejercicio de alguna dimensión de *poiesis* lúdica, *el desideratum* de su juventud Tampoco percibe demandas sindicales a efectos de morigerar los efectos del stress laboral. Conoce sí los sucesos mundiales asociados a la crisis financiera del sistema capitalista mundial que afectan a las matrices globales confiando en que no se trasladarán a la periferia argentina.

A modo de síntesis amplia, la experiencia analizada muestra una vez más -en coincidencia con nuestros hallazgos de (2011) la relevancia de la distinción entre el “ser creativo” en el sentido de tener la facultad de crear (Chomsky) y tener el poder de crear, al disponer del marco apropiado sin ser controlado por el mismo (Faucault); pero, asimismo, la necesidad de luchar a fin de que la historia pueda tener un sentido avalado, no cercenado por la revolución tecnológica en curso. El pensamiento de Gorz no ha perdido vigencia, resignificado por la experiencia de jóvenes como nuestro entrevistado. Persisten asimismo códigos supranacionales y regionales que imponen límites estrechos a una legislación nacional efectiva en defensa de la industria nacional

en el sector y en la calidad del empleo resultante. En este sentido una nueva hipótesis a corroborar en el futuro es si cabe atribuir una dimensión generacional a la relación entre cultura, subjetividad y construcción del sujeto ético en el contexto de trabajo. Coexisten en el ejemplo analizado diferentes generaciones, más allá de que compartan una misma clase social de origen. La cultura de lucha, progresista, de los 70s –la generación de los padres del (IC)- no necesariamente se replica en sus descendientes, un rezago todavía presente en particular en un contexto provincial argentino como el estudiado.

Sin embargo, tal como Gorz insiste, la sociedad del trabajo industrial no tiene retorno, es una versión idealizada del pasado. Su propuesta, a nuestro juicio, es la correcta, abocarnos a transitar un camino “mas allá de la ley del valor, redistribuyendo el trabajo y liberando el tiempo” construyendo modos de vida en cooperación, que involucren menos horas de trabajo para todos, pero de trabajo con sentido, *poiético*, propio de la era informacional en el que cabe ubicar el del /de la artista, científico/a-docente, y artesano/a informático/a entre otros. El Derecho Humano al trabajo *poiético* revive y se fortalece en las convicciones de nuevas generaciones de mujeres y hombres como el entrevistado que ciñéndose todavía en su protesta a logros de “parches realizables” se identifican con la oración de Primo Levi “El amor al propio trabajo, que por desgracia es privilegio de pocos, constituye la mejor aproximación concreta a la felicidad en la tierra”. Como consecuencia, sostenemos, la posibilidad de construir economías de la abundancia, superando el principio de escasez, es una tarea pendiente como logro futuro de toda agenda de desarrollo basada en la defensa de los Derechos Humanos en su indivisibilidad.

NOTAS

1. Entendemos por Información un proceso “que provee orientación al *trabajo* realizado por cualquier organismo vivo, en sus esfuerzos para recobrar parte de la energía que se disipa debido a las leyes de la termodinámica” (Dantas, 2002, p.146. MR traducción del original en portugués) En ese sentido de modulación de energía, todo trabajo humano es trabajo informacional, esto es, trabajo dedicado a percibir, procesar, registrar y comunicar información, e implica utilizar el cuerpo y la mente y está orientado por significaciones culturales. Esta dinámica no debe ser confundida con “conocimiento” (el producto del trabajo comunicado) el cual, cualquiera sea su forma, *es siempre el resultado de la interacción y solamente se da en interacción*, un proceso bi-direccional, inserto en códigos que proveen orientación para la acción. La definición de Cultura es particularmente importante en este contexto. De acuerdo a Margulis (2009) La cultura es así “el conjunto interrelacionado de códigos de la significación_históricamente constituidos, compartidos por un grupo social que hacen posible, entre otros aspectos, la comunicación, la interacción y la identificación” (p.31) existiendo una “lucha permanente, en la producción social de sentidos, paralela a luchas de poder y dominación, y la presencia de posibles luchas por el sentido en contra de los procesos de construcción e imposición de hegemonía”.

2. De acuerdo a Dantas (2002) *un código* está formado por un repertorio relativamente limitado de señales con sus reglas necesarias de combinación, que permiten que la ‘fuente’ y el ‘destinatario’ establezcan una relación comunicativa. Cada sociedad y grupo de individuos percibirán que un determinado evento es componente de un código en la medida en que reconocen entre este evento y otros eventos, ciertas relaciones previamente establecidas, de naturaleza sintáctica, semántica y pragmática. La noción de *trabajo redundante* alude a las actividades neguentrópicas, que exigen del agente con mayor o menor dificultad, replicar algo cuyo modelo está dado, de tal manera que el resultado final puede anticiparse. Despliega, por lo tanto, un nivel mínimo de incertidumbre, y la secuencia de repeticiones cumple una función orientadora. En contraste, por *trabajo aleatorio* se hace referencia a la búsqueda de información que la redundancia del código no provee de inmediato aunque, lógicamente, el código debe ofrecer algún grado de redundancia que oriente esa búsqueda, alguna certidumbre, aunque sea

mínima, en cuanto a la viabilidad de la búsqueda. Adviértase también que los códigos son herramientas de una práctica o interacción, que no existen en abstracto, sino, únicamente, en relaciones sociales concretas.

3. Entendemos por *código del trabajo* los mecanismos de *control interno insertos en la propia dinámica del proceso productivo*, marcando las divisiones del trabajo y las economías de tiempo respectivas ya sea mediante *las tecnologías físicas* (la cadena de montaje o control “técnico” de Edwards) y/o *las propias modalidades organizativas* (la meta 0 stock en el ‘modelo japonés’, u “Ohnista”, o JAT (Justo a Tiempo con auto control de defectos) según sugieren Jürgens et. al.1993). A su vez, el *código laboral* hace referencia a los mecanismos de control *externo, i.e. a los ejercidos “desde afuera”* de la organización productiva, mediante diversas formas y niveles de supervisión que señalan el grado de especialización funcional de la empresa. Entre ellos cabe distinguir siguiendo parcialmente a Edwards entre el “*simple*” que es directo y personal y en el que el poder esta investido y es ejercido sea por el propio capitalista, y/o sus gerentes y supervisores a través de una variedad de formas económicas, coercitivas, y/o simbólicas); el que denominamos “*control grupal*” de los equipos sobre sus propios miembros; y posibles manifestaciones de “*auto control*” de acuerdo a dimensiones de la subjetividad de los y las trabajado/as involucrado/as.

4. Adoptamos la definición de subjetividad de Galende, 1997, (p. 75): “La investigación de la subjetividad consiste básicamente en la interrogación de los sentidos, las significaciones y los valores, éticos y morales, que produce una determinada cultura, *su forma de apropiación por los individuos y la orientación que efectúan sobre sus acciones prácticas*. No existe una subjetividad que pueda aislarse de la cultura y la vida social, ni tampoco existe una cultura que pueda aislarse de la subjetividad que la sostiene. Esta mutua determinación —en verdad, mutua producción— debe ser nuestro punto de arranque, ya que la subjetividad es cultura singularizada tanto como la cultura es subjetividad (objetividad en los productos de la cultura, las formas de intercambio y las relaciones sociales concretas que la sostienen, pero también en las significaciones y los sentidos que organizan la producción cultural).” (Cursivas agregadas M.R.). Desde esta perspectiva es posible argüir que la subjetividad incluye como dimensión a la pulsión o deseo de saber, fundamento de *poiesis*

5. Aproximación Metodológica. La investigación en que se basa esta ponencia pertenece a la serie de estudios en terreno diseñado para explorar trayectorias de descentralización productiva mediante “redes de proyectos en colaboración” con foco en la producción de contenidos informáticos “creativos” conexos a las Industrias Culturales. El ejercicio total comprende un Corpus de 10 estudios de caso llevados a cabo en la CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y en una importante ciudad del interior del país, durante el período (2010-2013) e implica llevar a cabo dos opciones importantes en materia de enfoque metodológico y de re-significación conceptual. Respecto del primero era necesario captar el contexto multi-nivel articulante de prácticas y significaciones de lo/as agentes operando a nivel micro-social. Adoptamos entonces una metodología que denomino “recorte vertical multi-nivel”, de un estudio de caso único, según la elaboración de Yin (1994). Este autor desarrolla dos tipologías a fin de distinguir entre diseños potenciales de estudios de caso **único** (p.39-46) y de casos **múltiples** (p.46-53) incluyendo más casos en el mismo estudio, siguiendo una lógica de replicación. El primer diseño se justifica cuando se trata de un caso *crítico*, a fin de testear una teoría bien formulada y presenta analogías con un *experimento* crítico; o tratándose de un caso *extremo/ único*; o *representativo/típico*; o, finalmente, cuando se justifica analizar y estudiar un caso *revelador*, en el sentido de “un fenómeno previamente inaccesible a la investigación científica” (p.42). Consideramos que este último es el más apropiado para designar al diseño de la presente investigación de carácter diacrónico con foco en la producción de contenidos informáticos *poiéticos*. .

6. En las secciones de las entrevistas con el (IC) correspondientes a las dimensiones de auto control a través de la subjetividad, utilizo el término “creativo” en el sentido de *poiesis* por ser el comúnmente utilizado por el respondente.

7. El Gerenciador de Proyectos es una herramienta informática utilizada para la coordinación de las divisiones del trabajo al interior de la empresa y por supuesto en redes nacionales e internacionales. Se utiliza habitualmente a fin de proporcionar información sobre los procesos y programas que se están ejecutando en una computadora permitiendo opciones para la inclusión y administración de todas sus actividades y sus tiempos siendo muy utilizado para representar el status actual del desarrollo de aquéllos. Más allá de su rol organizativo el Gerenciador permite el ejercicio de “0 stock de Tiempo” de trabajo y opera como efectivo panóptico virtual y herramienta de control “técnico”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aglietta, Michel (1979) *Regulación y Crisis del Capitalismo. La experiencia de los Estados Unidos*, Madrid y México, Siglo XXI
- Aronskind, Ricardo (2001), *¿Más cerca o más lejos del desarrollo? Transformaciones económicas en los 90s*, Buenos Aires, Libros del Rojas, 2da serie extramuros.
- Basualdo, Eduardo (2011) *Sistema político y modelo de acumulación. Tres ensayos sobre la Argentina actual*. Buenos Aires, Cara o Ceca,
- Becerra, Martín, y G Mastrini (2009) *Los dueños de la palabra*. Buenos Aires, Prometeo.
- Braverman, Harry (1975). *Trabajo y Capital Monopolista. La degradación del trabajo en el Siglo XX*. México, DF. Editorial Nuestro Tiempo, S.A
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2009), *Desafíos y oportunidades de la industria del software en América Latina*, Colombia, CEPAL, Mayol Ediciones
- Chomsky, Noam y M. Foucault (2007) *La naturaleza humana: justicia versus poder. Un debate*. Bs Aires, Katz editores.(2da reimpresión)
- Dantas, Marcos (2011) “Internet abierta vs. ‘jardines amurallados’: el libro acceso al conocimiento y las artes en disputa”, *Herramienta*, n.47, Buenos Aires, p.19-28.
- _____(2003), “Informação e trabalho no capitalismo contemporâneo”, *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*, n.60, São Paulo. p.05-44.
- _____(2002) *A lógica do capital informação. A fragmentação dos monopólios e a monopolização de fragmentos num mundo de comunicações globais*.Rio de Janeiro, Contraponto.
- Dejours, Christophe (2013). *La banalización de la injusticia social*. 2da Edición ampliada, Buenos Aires, Topía..
- Edwards, Richard (1979), *Contested Terrain, The Transformation of Work in the Twentieth Century*. London: Heinemann.
- Freeman, Chris y Francisco Louça (2002), *As Time Goes By. From the Industrial Revolutions to the Information Revolution*, Oxford. Oxford University Press.
- Galende, Emiliano (1997), *De un horizonte incierto. Psicoanálisis y Salud Mental en la sociedad actual*. Buenos Aires, Paidós.
- Getino, Osvaldo (2008), *El Capital de la Cultura. Las industrias culturales en la Argentina*, Buenos Aires, Ciccus .
- Gorz, André (1998, original 1997) *Miserias del presente, riqueza de lo posible* , Buenos Aires, Paidós.
- _____(1995, original 1991) *Metamorfosis del Trabajo, Búsqueda de sentido, Crítica de la razón económica*. Madrid, Editorial Sistema
- Jaggat, Alison (1983), *Feminism and Human Nature*. Brighton, Rowman and Allanheld
- Jurgens, U, T.Malsch y KDohse.(1993). *Breaking from Taylorism. Changing Forms of Work in The Automobile Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Krakowiak, Fernando (2007)“Software, Che!” en *Cash*, Suplemento de *Página 12*, 25 noviembre
- Margulis, Mario (2009) *Sociología de la cultura. Conceptos y problemas*. Buenos Aires, Editores

- rial Biblos.
- Marx, Karl (1972) *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política* (borrador) (1857-1858). 2 (*Grundrisse*) Buenos Aires, Siglo XXI editores, s.a.
- Mastrini, Guillermo y M. Becerra (2009) *Los dueños de la palabra*, Buenos Aires, prometeo libros
- Moulier -Boutang, Yann (2004), “Riqueza, propiedad, libertad y renta en el capitalismo cognitivo” en Moulier-Boutang et.al. *Capitalismo Cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva*, Madrid, Traficantes de Sueños, pp.107-128
- Navarro, Roberto (2011) “El boom de la industria del software: Power” en *Cash* , Suplemento de *Página 12*, 13 de marzo.
- Roldán, Martha (2013, en prensa) “Producción de Contenidos Informáticos Poéticos Conexos a las Industrias Culturales. Implicaciones para el Desarrollo Argentina (2003-2012)) a ser publicado en el libro *Avances en los procesos de democratización de la comunicación en América Latina*, Marcos Dantas, Coordinador, CLACSO, 2013.
- ___ (2012), “Trabajo Informático “Creativo”, Códigos del Trabajo y Laboral y Contextos Contemporáneos de Reestructuración Socioeconómica y Desarrollo. Reflexiones en la Argentina (2000s)” Ponencia presentada al Congreso de LASA de ese año. Existe versión digital .
- ___ (2011) “Nueva Codificación del Trabajo “Creativo” Informático y Reestructuración Socio-económica Contemporánea Algunas implicaciones para el desarrollo en la Argentina 2000s” 10° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, 3, 4 y 5 de agosto de 2011, Buenos Aires. Publicado en CD Rom ISBN 978-987-98870-5-9
- ___ (2010) a “Trabajo Creativo” y Producción de Contenidos Televisivos en el Marco del Capitalismo Informacional Contemporáneo. Reflexiones sobre el caso argentino en los dos mil” en Susana Sel (Coord.). *Políticas de Comunicación en el Capitalismo Contemporáneo: América Latina y sus Encrucijadas*. Buenos Aires, CLACSO (Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales) pp.69-98.
- ___ (2010) b “Codifying “Creative Work and Labor and Contemporary Informational Capitalism. Implications for Development”, en Esther Ruiz-Ben (Ed.) *Internationale Arbeitsräume*, Berlin: Centaurus Verlag (Freiburg Br.). SSN 0937-664X pp. 229-257.
- ___ (2009), “Work and Learning Organization Dynamics: A Missing Link in the Problematic of Informational Development? Reflections on “Artistic” Artisan Production in Argentina from 1993 to the Present”, en Weil, Markus, Leena Koski y Liv Mjelde (eds.) *Knowing Work The Social Relations of Working and Knowing*, Bern, Peter Lang, pp.165-184
- ___ (2008), “Capitalismo Informacional, industrias de la comunicación y organización del trabajo en la producción de contenidos en la rama editorial. Reflexiones sobre su contribución al desarrollo en la Argentina 2000s”, en Susana Sel (comp.). *Imágenes, palabras e industrias de la Comunicación. Estudios sobre el capitalismo informacional contemporáneo*. Buenos Aires, La Tinta ediciones. pp.11-51.
- ___ (2007), “Desarrollo informacional generizado y organización del trabajo y del aprendizaje artístico teatral en el taller y en la escuela media (EGB3)” en *La Aljaba, segunda época, Revista de Estudios de la Mujer, Volumen XI, año 2007* ,Santa Rosa, Universidad Nacional de la Pampa,. Miño y Dávila editores, pp 45-77.
- ___ (2005), “División internacional-informacional del trabajo y configuraciones tempo-espaciales. Explorando claves del desarrollo ausente argentino”, en *Revista Sociología del Trabajo nueva época*, num. 53, invierno de 2005, Madrid, Siglo XXI Editores. pp, 91-117
- ___ (2000), *¿Globalización o Mundialización? Teoría y Práctica de Procesos Productivos y Asimetrías de Género. Una interpelación desde las realidades de la organización del trabajo en el apogeo y crisis de una industria nacional autopartista (1960-1990)*, Buenos Aires, Universidad Nacional de la Patagonia (SJB), Flacso, Eudeba.
- UNDP-UNCTAD (2010), *Creative Economy, A Feasible Development Option*. El Informe, en

- inglés únicamente, puede consultarse en <http://www.unctad.org/creative-economy>.
Accesado el 17 de de julio, 2012.
- Vercellone, Carlo (2009) “Crisis de la ley del valor y devenir renta de la ganancia. Apuntes sobre la crisis sistémica del capitalismo cognitivo”, en A.Fumagalli, S.Lucarelli, Ch. Marazzi, S. Mezzadra, A.Negri y C. Vercellone : *La gran crisis de la economía global. Mercados financieros, luchas sociales y nuevos escenarios políticos*, Madrid, Traficantes de Sueños, p.63-98.
- Virno, Paolo.(2008) *Gramática de la Multitud* Buenos Aires, Colihue
- Windeler, Arnold y Jörg Sydow (2001). “Project Networks and Changing Industry Practices. Collaborative Content Production in the German Television Industry”, *Organization Studies*, 22 (6), p.1035-1060.
- Yin, Robert (1994), *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks, Sage.
-