

## **El trabajo en la sociedad de la información: desafíos para el movimiento obrero**

**Juan Sebastián Montes Cat **<sup>1</sup>

### **Resumen**

La recomposición capitalista a escala mundial viene afectando el proceso productivo, el modo en que se gestiona la fuerza de trabajo y las relaciones laborales en vista de la necesidad de aumentar los márgenes de rentabilidad de las empresas. Estas mutaciones se vieron enormemente favorecidas gracias a un proceso de convergencia entre las telecomunicaciones, la informática y la tecnología audiovisual que permitió aumentar los flujos a una velocidad y complejidad hasta ahora nunca vistos. Este artículo busca realizar una reflexión en torno al trabajo contemporáneo a partir de estudiar la industria del software y reflexionar en torno a los desafíos que se le presenta a los sindicatos al momento de representar a trabajadores de sectores innovadores como los informáticos. Para ello abordamos la discusión en torno a la sociedad de la información desnaturalizando su sentido para luego analizar los usos de la fuerza de trabajo y las formas de explotación laboral. Destacamos que se trata de una actividad donde priman los principios de individualización de las relaciones laborales, largas jornadas de trabajo, inestabilidad laboral y desprotección sindical. Metodológicamente se trata de un estudio fundamentalmente cualitativo.

**Palabras Claves:** sociología del trabajo, sociedad de la información, software, sindicalismo

### **Abstract**

Capitalism on world-wide scale affecting the productive process, the labor force and the labor relations in view of the necessity to increase the margins of yield of the companies. These mutations were seen enormously favored thanks to a process of convergence between the telecommunications, computer science and the audio-visual technology that allowed to increase to the flows at a speed and complexity. This article analyzes the contemporary work from the study of the industry of software and the challenges that appear to him to the trade unionism at the time of organizing to workers. For it we approached the discussion around the society of the information, analyze the uses of the work force and the forms of labor exploitation. Is an activity where the principles of individualisation of the labor relations prevail, long hours of work, labor instability and the union lack of protection. Methodologically it is a qualitative study

**Key words:** sociology of the work, society of the information, software, trade unionism

---

<sup>1</sup> Investigador del Conicet y docente de la carrera de Relaciones del Trabajo (UBA).  
Dr. en Ciencias Sociales (Facultad de Ciencias Sociales, UBA). ). Co-cordinador del Programa sobre Movimiento Obrero, Disciplina y Resistencia CEIL-PIETTE. [jmontescato@gmail.com](mailto:jmontescato@gmail.com); [jmontes@ceil-piette.gov.ar](mailto:jmontes@ceil-piette.gov.ar)

## **Introducción**

En los últimos años somos testigos de una recomposición capitalista a escala mundial que viene afectando el proceso productivo, el modo en que se gestiona la fuerza de trabajo y las relaciones laborales en vista de la necesidad de aumentar los márgenes de rentabilidad de las empresas. Estas mutaciones se vieron enormemente favorecidas gracias a un proceso de convergencia entre las telecomunicaciones, la informática y la tecnología audiovisual que permitió aumentar los flujos a una velocidad y complejidad hasta ahora nunca vistos. En las interpretaciones optimistas de mediados de la década de los ochenta como la de Piore y Sabel (1984) se sostenía que el modelo emergente de *especialización flexible* permitiría una interacción entre el capital y el trabajo que superaría las contradicciones básicas de la sociedad capitalista. Evidentemente estas lecturas han fracasado básicamente porque han querido ocultar el carácter constitutivamente contradictorio de las relaciones entre capital y trabajo.

Precisamente en los inicios del siglo XXI se renueva un fenómeno que el capitalismo conoció en otras fases de su desarrollo histórico. Por un lado, el avance tecnológico permite expandir los límites de la acumulación económica pero, por el otro, se suman contingentes de trabajadores que no conocen los beneficios de ese crecimiento ya que cuentan con bajos ingresos y condiciones de trabajo degradadas sea por la inestabilidad del vínculo contractual, por la rígida disciplina a los que son sometidos o por las condiciones penosas en que ejercen su actividad laboral. Como metáfora global, podría decirse que el envés de Silicon Valley son las maquilas mexicanas, lo cual pone de manifiesto también la reproducción de las condiciones de desigualdad internacional y el desarrollo asimétrico de una globalización que tiene su centro y su periferia.

Contemplando estos elementos, para elaborar este artículo partimos de un planteo concreto. Si los apologistas de turno avizoran un tipo de trabajo liberado de las ataduras de tiempo y espacio y el sector paradigmático del trabajo por venir es el del software, nos interrogamos  c mo se organiza el trabajo en ese sector que se supone expandir  su modelo a otros sectores productivo?,  c mo se entablan las relaciones entre trabajadores y empresarios?,  se implementan modelos de control, qué rasgos poseen estos y qué márgenes poseen los trabajadores para canalizar sus reivindicaciones? En definitiva se trata de abordar las condiciones contemporáneas de explotación laboral en un sector clave, para generar hipótesis que permitan comprender las bases materiales e ideológicas sobre las que se asienta el trabajo del futuro<sup>2</sup>. Las respuestas a estos interrogantes y la corroboración de las hipótesis requiere estudios

---

<sup>2</sup> El artículo está basado en una investigación realizada en Argentina en el marco del proyecto "La industria del software: impacto de las innovaciones tecnológicas sobre la organización del trabajo y las relaciones laborales" entre el 2007 y 2009, dirigido por quien suscribe y financiado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica, Ministerio de Innovación, Ciencia y Tecnología. Se trata de un estudio de carácter cualitativo y contó

complementarios, el que aquí presentamos es un aporte inicial a la discusión que puede ser de utilidad si se articula a un proceso de acumulación científica de mediano plazo. Por lo pronto, avizoramos que la iniciativa política en la determinación de las condiciones de trabajo en el sector del software en Argentina está en manos del capital. Esto no significa que se no est n desarrollando formas organizativas de los trabajadores orientadas a canalizar eficazmente las reivindicaciones, como se verá en el artículo, pero ciertamente el capital en este sector es hegemónico porque crea mediaciones y dispositivos que sostienen el orden empresario (Figari, 2009) y porque logra monopolizar las representaciones que se construyen en torno a él, explotando al máximo las posibilidades que les concede la producción de esta particular mercancía.

En la primera parte de este artículo repasaremos la discusión sobre la denominada sociedad de la información a la luz de la fase actual de desarrollo capitalista sosteniendo que se trata de una estrategia por incrementar la productividad y recuperar el dinamismo del capitalismo a escala mundial. Luego analizamos el sector de producción de software (en cuanto paradigmático de la sociedad de la información), marcando los principales rasgos de la organización del trabajo y su vinculación con las formas de explotación laboral. A continuación, estudiamos los principios que rigen las relaciones laborales en el sector y cómo estos obstruyen la organización sindical y a modo de cierre, buscamos relacionar estos rasgos con las experiencias sindicales que est n emergiendo.

### **1.- Sociedad de la información y los modos de reproducción del capitalismo contemporáneo**

Desde la década de los setenta el modo de acumulación capitalista enfrent  profundas contradicciones que se expresaron en límites al desarrollo económico. Desde los principales centros económicos mundiales se comenzó a diseñar un nuevo paradigma de desarrollo que pudiera convertirse en respuesta a la crisis y que, a su vez, caracterizara y diferenciara la nueva etapa de la anterior de crecimiento sostenido. En consecuencia, el abandono del modelo industrial fordista y Estado de Bienestar necesitaba algún nuevo punto de anclaje que oficiara de principio estructurante del nuevo desarrollo económico por venir y que, a su vez, permitiese elaborar una explicación de la crisis en términos transicionales. Será Daniel Bell (1976) quien inaugure con su libro *El advenimiento de la sociedad posindustrial* un conjunto de ensayos e investigaciones acerca de las características que tendería asumir la sociedad (especialmente en los países desarrollados) luego del agotamiento de una etapa de treinta años de desarrollo económico. Para este autor uno de los soportes de la sociedad posindustrial estaría basada en nuevas formas de gestión social de una economía organizada en torno a la producción y circulación de conocimientos, lo cual supondría el reemplazo de trabajadores de cuello azul (operarios

---

con la realización de más de treinta entrevistas a trabajadores y gerentes de empresas orientadas al desarrollo de software. Además se recurrió a la indagación de diversos materiales impresos y de las páginas web de empresas, cámaras empresariales, asociaciones de profesionales y sindicatos.

industriales) por los de cuello blanco (trabajadores de oficina) en el marco de un bienestar social crecientemente generalizado.

En 1975 la OCDE comienza a difundir la idea de constituir una Sociedad de la Información en la que la tecnología y su capacidad de almacenar, manipular y transmitir información constituyan la clave para resolver la crisis económica y simultáneamente un modo de generar mayor democratización en la sociedad (Charras, 2006). La base de este proceso estaría ligada al avance de la industria informática, apoyado por el desenvolvimiento de las nuevas tecnologías. La complementación comunicacional de las tecnologías de la información termina por delimitar una zona de interdependencia que va a caracterizar al capitalismo contemporáneo.

Como sugiere Tavares (2002: 92) "los rasgos del nuevo modelo, en vías de maduración, tiene su trayectoria definida por las tecnologías digitales. Al reducir cualquier información a secuencias de cero y uno –textos, sonido e imágenes a bytes<sup>3</sup>- la digitalización viabiliza un proceso de apropiación y privatización de la información". En la misma línea Castells (1999) indica que el capitalismo (en especial las principales empresas y países del G7) en la década de los ochenta pasan por un proceso profundo de reestructuración organizacional y económica en el que las nuevas tecnologías de la información ejercen un papel fundamental en la medida en que las redes de telecomunicaciones y los sistemas de información preparan el terreno para la integración global de los mercados financieros y la articulación segmentada de la producción y del comercio mundial.

Al analizar los informes de la Comisión Europea, Becerra (2003) destaca que esta comisión refiere a la Sociedad de la Información en función de tres virtudes claramente diferenciadas: 1) en lo económico permite expandir el mercado, incrementar beneficios, realizar un salto en la productividad y consecuentemente aprovechar las convergencia tecnológica protagonizada por la industrias info-comunicacionales; 2) en lo social permite un mejor aprovechamiento del tiempo productivo y mejora la calidad de vida; 3) en lo político permite nuevas oportunidades de participación en una democracia de tipo asambleario, mediante la conformación paulatina de una nueva esfera pública con Internet como reedición contemporánea del ágora ateniense. En este marco también tres serían las características que la definen: a) la información se convierte en insumo y en factor cardinal en la reestructuración de los procesos productivos en la medida en que incide en el modo en cómo se elaboran bienes y servicios del conjunto de los sectores de la economía (no sólo los relacionados con las industrias de información y comunicación); b) disminuye el costo de la producción y procesamiento info-comunicacional; c) se incrementa exponencialmente la capacidad de producir, procesar, almacenar y enviar volúmenes cada vez mayores de información<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Se usa usualmente como unidad básica de almacenamiento de información en combinación con los prefijos de cantidad.

<sup>4</sup> Una de las nociones claves para comprender este proceso es el de *convergencia* (telecomunicaciones, informática y audiovisual). El fenómeno reposa en la homogeneización de los soportes, productos, lógicas de emisión y consumo

Sin embargo desde una perspectiva crítica, la Sociedad de la Información (SI) se basa en una filosofía que constituye una reedición de algunos de los fundamentos del ideario positivista. En efecto, existe una articulación entre los principios conceptuales evolucionistas que guían la construcción de la sociedad informacional, su justificación por parte de las organizaciones interesadas en su desarrollo, y el pensamiento de la corriente positivista y sus predecesores. Una de las bases del pensamiento positivista es la asociación mecánica entre el progreso, el bienestar y la ausencia concomitante de conflicto (Becerra, 2003). De allí que el desarrollo de la SI no puede comprenderse acabadamente a partir de una mutación de la base tecnológica (lo cual deriva en una particular forma de determinismo). Es en el marco de una transformación socioeconómica y política a nivel mundial que no solo operó como contexto sino que fue la que le dio forma al proyecto. Mattelart (2002) sostiene que para comprender cabalmente el fenómeno de la SI es clave señalar que ella se enmarca en un proceso de realineamiento geopolítico a nivel mundial. Esta lectura pone en cuestión aquellas interpretaciones que suponen una direccionalidad inevitable basada en el desarrollo tecnológico. El autor introduce de este modo la dimensión ideológica en la medida que las lecturas desancladas de las realidades nacionales buscan naturalizar un proceso necesariamente conflictivo. Por ello es que el auge de este paradigma requiere ser interpretado en el marco de procesos empíricamente comprobables como el de la liberalización y la desregulación de las comunicaciones que permitieron el ingreso de grandes conglomerados trasnacionales en las telecomunicaciones a mercados considerados hasta ese momento como monopolios naturales y la privatización del sistema televisivo (Charras, 2006).

Una idea que se busca imponer con el paradigma de la SI es que existe una relación de determinación entre la revolución informacional y el desarrollo social y cultura. Lejos de ello los indicadores de la distribución regresiva de los beneficios logrados por estas sociedades informacionales en los últimos decenios contradicen los vaticinios sobre el modelo SI como proyecto de recuperación del bienestar general de la población (Becerra, 2003). Esa consideración llevó a sumar otra crítica a la del marco en que se gestó la SI. En efecto, otro elemento a considerar es el desigual acceso a los recursos info-comunicacionales en este modelo de sociedad. La creciente segmentación social en el acceso a los bienes y servicios ofrecidos en el marco de la SI es funcional a la lógica socioeconómica dominante que margina a grandes porciones de la población y adopta un desarrollo regresivo. Simultáneamente se produce otro fenómeno que refuerza el primero y está relacionado con lo que Roldán (2007) denomina una nueva división internacional-informacional del trabajo por la cual la producción con mayor valor agregado tiende a concentrarse en algunas regiones del mundo.

---

de las industrias info-comunicacionales, incluidas, además de las tres mencionadas, la prensa escrita y la edición. En los hechos, los grupos y plataformas multimedia suponen la posibilidad de imbricación de tecnologías, culturas y tradiciones de producción y procesamiento informativo, y distribución de las diferentes actividades info-comunicacionales.

Sin lugar a dudas en los discursos de la SI la tecnología tiende a ocupar un lugar primordial que logra autonomizarse de los condicionantes sociales para ser un fetiche corporizado en internet, la informática, la electrónica y la biotecnología. La tecnología se constituye en fuerza productiva en cuanto encarna todo conocimiento científico aplicado a la producción, que logra materializarse en máquinas y artefactos o en sistemas de gestión y organización de la actividad económica. Pero fundamentalmente esta fuerza productiva tiene un carácter explícitamente social, por su dependencia directa de las normas de funcionamiento del sistema capitalista. La tecnología actúa en dos dimensiones: sirve al cumplimiento de su finalidad práctica y contribuye a la valorización del capital (Katz, 2000). Posibilita la creación de valores de uso que operan en el mercado como valores de cambio. Ahora bien, en este punto resulta útil para definir las implicancias de la tecnología diferenciar la información del conocimiento. Como señala el mismo autor el primer concepto se refiere a la organización y comunicación de los datos, mientras que el segundo a la formulación de juicio razonado a partir de estos mensajes. Los datos procesados por el trabajo humano son integrados y sistematizados en forma relevante para cierta actividad social. La recolección de información es diferente a la utilización para la elaboración de ideas y el desarrollo del pensamiento. Las nuevas tecnologías actúan directamente sobre la información e indirectamente sobre el conocimiento. Al generar, procesar y retroalimentar la información potencian el desarrollo del conocimiento. La informática potencia esta tendencia. Ahora bien la mercantilización de la informática abarca tanto la dimensión material (es decir los artefactos), como la inmaterial compuesta por la propia información y el conocimiento gestado a partir de ella.

En el marco de este artículo plantear las contradicciones del concepto de sociedad de la información es relevante porque los atributos ponderados como positivos de este concepto son transferidos sin mediaciones a la actividad del software. Para adentrarnos en los rasgos de la actividad realmente existente interesa abordar a continuación el modo en que se organiza el trabajo y las implicancias para los trabajadores más allá de las representaciones simbólicas que se intentan construir en torno al sector.

## **2.- Cambios en la organización del trabajo y explotación de la fuerza de trabajo**

Siguiendo a Chudnosky, López y Melitsko (2001) el proceso productivo en el software se divide en dos grandes actividades: *desarrollo* y *producción*. La primera, es la que requiere mayor grado de creatividad e involucra una serie de etapas entre las cuales se destacan la conceptualización, análisis de requerimientos, diseño de alto nivel, diseño de bajo nivel, codificación, testeo y soporte técnico. El núcleo innovativo se concentra en las tres primeras etapas. La segunda actividad refiere a la reproducción de los programas desarrollados en la fase previa en forma de soportes materiales (por ejemplo Cds). Puesto

que esta segunda etapa es similar a la de otros procesos productivos, la bibliografía tiende a profundizar el análisis en la primera actividad o etapa de producción de software.

Algunos autores (Novick, M.; Yoguel y otros, 2004; Alemán, 2001) sostienen que en términos de proceso productivo, la empresa de software representa el modelo más acabado de empresa post-fordista. Para ellos el proceso productivo se caracteriza por la introducción de conocimiento como componente predominante en la producción modificando profundamente las formas tradicionales conocidas como taylorista-fordista. Esto llevó a que la verticalidad de la organización, la racionalización de los movimientos y el control directo que distinguieron a los viejos métodos de comando y de control dieran lugar a formas organizativas novedosas.

Debe decirse también que un rasgo característico del sector del software es la notable capacidad que posee para adecuarse a demandas cambiantes y diferenciadas. Ello gracias a un sistema que posibilita la externalización (*outsourcing*) de fases significativas del proceso productivo. Si bien es una tendencia observada en muchos de las actividades productivas, en el sector del software el dinamismo que alcanza es sorprendente.

“Actualmente trabajo como "analista" resolviendo incoherencias en bases SQL, optimizando la base, y realizando análisis sobre las nuevas implementaciones en la base (metiéndome con las reglas de negocio del cliente) en Telecom, no soy empleado de esta, estoy en una consultora, que me terceriza a otra más grande y esta a Telecom” (*Cepetel-Rama Informática*).

Esta tendencia alcanza niveles complejos en cuanto grandes empresas del sector, radicadas en el país o en el extranjero, optan por dicha estrategia para algunas fases del proceso productivo. De ahí que pueda hablarse de un sector que utiliza con gran versatilidad las posibilidades brindadas por el modelo de *cadena de subcontratación*. En muchos casos al final de la cadena se ubican pequeñas empresas o incluso trabajadores individuales que utilizan su vivienda como lugar de trabajo.

Las posibilidades que ofrece en materia de flexibilidad y reducción de costos constituyen fuertes factores para que prevalezca la tercerización de ciertas fases del proceso de desarrollo como las de diseño de bajo nivel, codificación, testeo o soporte técnico; precisamente aquellas que se caracterizan por ser más rutinarias. La capacidad de externalizar alguna de las fases de desarrollo tiene una fuerte relación con el sistema modular en que se organiza la producción del software. Este modo de organizar el trabajo se vio favorecido por la expansión del teletrabajo (*teleworking*). Ello supone la incorporación no solo de saberes técnicos acerca de la materia concreta (programación en base algún sistema específico) sino también saberes asociados con técnicas organizativas, cumplimiento de tiempos y rutinas de trabajo (Belzunegui, 2002 y Lenguita, 2008). Por lo general, la forma de vinculación contractual es bajo la modalidad de contrato por obra y/o servicio.

Todo proceso productivo requiere algún nivel de división técnica del trabajo y de fraccionamiento de tareas. La división técnica supone la capacidad de desarrollar fragmentos de un sistema más amplio y dividirlo en componentes discretos. Ello lleva a que no necesariamente los individuos o los equipos de trabajo conozcan todo el proceso productivo. En el desarrollo del software este fenómeno de la parcelación también se produce aunque cuenta con particularidades. Por un lado, existen cuatro fases claramente identificables en las que intervienen trabajadores. Ellas suponen, en primer lugar, diferentes competencias y tareas requeridas; en segunda instancia, un conjunto de objetivos que deben alcanzarse.

En esta división técnica el proceso se inicia a través de la labor del denominado *Analista funcional*. Esta es una fase clave en la medida que obtiene la demanda del cliente y retraduce el lenguaje en que ha sido formulada la demanda (términos propios de la abogacía, del ámbito contable, de recursos humanos, etc.) a los códigos propios de la informática. De allí que esta tarea requiere adaptarse a demandas cambiantes (clientes con variadas necesidades) y a su vez contar con una visión global del problema. Una vez elaborado el documento que traduce los requerimientos del cliente en el lenguaje propio del campo del software se pasa a la segunda etapa, el *diseño de detalle*, es decir el plano de sistema. Es lo que se llama la arquitectura del software. Aquí se insertan los analistas programadores y los ingenieros en sistemas. En términos comparativos con otra actividad productiva, se diseña la arquitectura general del software que luego puede sufrir ajustes al momento del desarrollo concreto. Cuando ya está elaborado el diseño general comienza la etapa de distribución de tareas para el desarrollo o construcción del programa y su codificación. Esta es la fase que involucra mayor demanda de fuerza de trabajo, de tiempo/hombre. Cada trabajador o grupo de ellos programa los diversos módulos que componen el sistema en general. En la tercera etapa a diferencia de las anteriores, los trabajadores no poseen necesariamente un nivel de formación de tipo universitaria. Finalmente, en la fase de implementación, se lleva a cabo la puesta en marcha del programa propiamente dicho en el ámbito donde operará (en la empresa o institución que ha demandado el software). Aquí también se lleva a cabo la capacitación del cliente en las herramientas del software. En algunos casos se elaboran prototipos que se suelen mostrar al usuario previamente a su desarrollo final. Antes de la implementación final puede darse una interacción que puede habilitar pequeñas modificaciones en alguno de los módulos del programa.

“Hay etapas preparatorias del proyecto, digamos, después que se hizo la venta del proyecto: la definición del equipo de trabajo, la coordinación de toda la logística dentro del cliente, hay un montón de tareas preparatorias. Después viene la etapa de requerimientos, que es cuando se va hacia abajo, se estudia bien en detalle cuáles son los requerimientos del cliente, bien en detalle. Después de eso pasás a una etapa de análisis que es la etapa donde se va... donde el equipo de consultoría le va a decir al cliente: bueno, mirá este va a ser tu modelo futuro, esta va a ser nuestra solución a tu problemática de negocios (en función de todo esto que se relevó). Si el cliente acepta



esta etapa, en la etapa de requerimientos se le dice: estas son las preguntas que yo te hice acerca del requerimiento y estas son todas tus respuestas. Ahí, entendiendo bien cuál es tu problemática, ahora sí pasamos a la siguiente etapa que es pensar para esos requerimientos cómo le vamos a dar aplicaciones. Una vez que el cliente está conforme voy a trabajar de acuerdo con este marco de negocios, de acuerdo con estos flujos de negocios. Una vez que está aceptada esta etapa se pasa a la implementación donde se configuran las herramientas, donde se empiezan a desarrollar todas las adaptaciones y finalmente después de esa etapa se pasa a una etapa de *testing*, el *testing* de soluciones, individual, grupal e integra, el *testing* de fuerza (esto es cuando se carga la aplicación con millones de transacciones). Luego sigue la etapa de capacitación. Y finalmente si el *testing* es satisfactorio y también la capacitación se pasa a la parte de migración de datos y puesta en funcionamiento y post producción” (*Analista funcional, 45 años*).

Sin embargo, en el desarrollo del software la linealidad no puede tomarse de manera absoluta por las interacciones entre la dinámica de la innovación tecnológica y los cambios en los patrones de uso. Una forma de ver la tendencia contradictoria en el proceso de trabajo es a partir de la distinción entre productos primarios y secundarios de software (Barret, 2003). Si bien se distingue claramente cuatro fases en el desarrollo de un software a medida, pueden darse superposiciones. Ellas pueden responder a un diseño organizacional o al tamaño de la empresa involucrada. En relación al primer punto, este rasgo inicial de divisiones estancas puede variar en función de la implementación de esquemas polifuncionales. De ahí que en algunas fases del proceso técnico-productivo se observen formas de polivalencia, propias de los modelos denominados toyotista o flexible (estos modelos surgen a fines de los años setenta y principios de los ochenta como respuesta a la rigideces del modelo taylorista-fordista). Actividades productivas variadas han incorporado algunos rasgos característicos de estos modelos. Por ejemplo, el trabajo en células, la polivalencia, el control de calidad, etc. En Argentina la implementación de estos modelos productivos se llevaron adelante junto con un conjunto de políticas de flexibilidad laboral, con lo cual requieren que sean puestas en perspectiva para una adecuada interpretación de su implementación. Por ejemplo, la apelación a la polifuncionalidad no supuso para los trabajadores una oportunidad de incorporar nuevos saberes calificantes sino que constituyó una de las estrategias de las empresas para reducir puestos trabajos a cambio de una mayor intensidad en la labor y por supuesto, sin variar sustancialmente los salarios. Un trabajador de software relata como la polivalencia está relacionada directamente con la reducción de salarios y remuneraciones.

“Trabajo como analista de sistemas ( supuestamente ) porque hago desde una instalación de una PC, hasta pasar cables, hasta implementar un ERP y mantenerlo, o migrar a un nuevo sistema, o decidir las compras de tecnología, o hacer pequeños desarrollos, y por último, cambiarle el tóner a

la impresora. Aclaro que tengo título universitario y diversos cursos realizados (JAVA, Oracle, Soporte técnico, Análisis de procesos). Por todo esto \$2.120 más 10 % de tickets y prepaga ( OSDE ). La persona que ingresa facturas en esta empresa gana \$3.100 o un cajero gana \$ 2000, sin ningún tipo de preparación o experiencia en especial” (*Cepetel-Rama Informática*).

Siguiendo a Invernizzi (2002), distingue básicamente dos tipos de polivalencia: 1) polivalencia multifuncional y 2) multicalificante. La primera, también llamada polivalencia cuantitativa “es el resultado de la ampliación de funciones, sean éstas directamente productivas (integración horizontal de actividades), sean indirectas, tales como la manutención, el control de calidad, la gestión de la producción, etc. (integración vertical de actividades). La polivalencia multicalificante implica la superación del concepto taylorista de tareas por una nueva lógica organizacional, lo que no necesariamente ocurre en el caso anterior. Ya no trata de una suma de tareas, sino de una síntesis de actividades directas e indirectas. Por ello, sus impactos sobre las exigencias de calificación son mucho más significativos” (Invernizzi, 2002:2). Podría sostenerse que en estos términos las dos primeras fases de producción de software se acercarían al modelo de polivalencia multicalificante, mientras que la del programador a la polivalencia multifuncional en cuanto asume tareas como por ejemplo la de control de calidad. Esto varía si se trata de una “software *factory*” o una pequeña o mediana empresa. Como sugieren algunos entrevistados.

“Cuanto más pequeñas son, más artesanal es la cosa porque en realidad, empresas que tienen tres o cuatro personas, cinco o diez, a veces las mismas personas hacen todo, entonces no especifican a veces, ni siquiera documentan. Puede que vos analices, desarrolles, testees y vas, salís a vender el producto, más o menos. En esos casos te diría que es mucho más artesanal y es mucho más complejo hacer algo más de software *factory* porque así bajás una línea que casi no importa quién está ahí, lo va a escribir” (*Programador, 29 años*).

Otra variante del proceso está relacionada con el tipo de software que se trate: *a medida* o *estandarizado* (desarrollo de productos para ser vendido repetidamente). En este último caso la labor de análisis se mantiene, también la de implementación y las dos fases centrales tienden a minimizarse porque el producto ya está elaborado. Estas últimas tienden a transformarse en una fase que se denomina “parametrización”. Para esta tarea no es necesario un programador porque las variantes parametrizables ya están diseñadas desde el inicio de la elaboración del software.

En todo proceso productivo la temporalidad es un factor clave. Pero en aquellas donde la organización del trabajo se encuentra en función de objetivos adquiere rasgos sumamente críticos. De ahí que las fechas de finalización (fechas tope) constituyan instancias claves en cuanto condicionan la

performance de los trabajadores desde los cuales serán evaluados. Por un lado existen diferencias en cuanto al tiempo destinado según se trate la fase del proceso de trabajo.

“La mayor cantidad de horas se concentra en el desarrollo, en la persona que baja los dedos<sup>5</sup>. Porque la definición si bien a veces para que algo esté bien definido tenés que dedicarle muchas horas y a su vez va a hacer que el producto que se desarrolla tenga más información para hacer ese desarrollo. El problema es que a veces las directivas no son claras y el ‘más o menos’ después queda a la interpretación de la persona. En cambio si vos usás muchas horas para definir algo y te gastás definiéndolo y le hacés una definición clara, la persona que baja los dedos o que escribe el código va a tener menos cosas libradas al azar, le va a ser más fácil escribirlo. Pero a pesar de eso que te estoy diciendo, creo que la mayor cantidad de horas siempre está la programación” (*Ingeniero en sistemas, 50 años*).

Como sugiere la cita, existe una concentración de tiempo de trabajo en el desarrollo y por otra parte el cumplimiento de los tiempos depende de previsiones lo más acertadas posibles. Sin embargo cuando se acercan las fechas toques a los trabajadores se les exige cumplir tareas fuera de la jornada normal de trabajo con lo cual la sobreexplotación horaria se vuelve una constante en este tipo de actividad.

“No existía el horario. Existía terminar las cosas. Laburabas fines de semana, noches de corrido, lo que exigiera el proyecto para terminar las cosas” (*Analista funcional 30 años*).

“Cuando se desarrolló lo último grande que se hizo, estuvimos mucho tiempo, incluyendo altas horas de la noche y varios días fuera de la semana, sábado y domingo trabajando para terminarlo.” (*Desarrollador, 35 años*)

En este sentido las jornadas de trabajo pueden ser extremadamente largas y los días de descanso desaparecer frente a las necesidades productivas. De ahí que la flexibilidad muestra un semblante implacable si se trata de respetar jornadas normalmente legales de trabajo:

“El laburo nuestro es bastante flexible, en principio nosotros trabajamos 40 horas semanales. Son 9 horas diarias con una hora de almuerzo. Serían 8 horas laborales por cinco días de trabajo, pero el trabajo nuestro durante las primeras etapas del proyecto no podés cumplir las 40 horas

---

<sup>5</sup> Esta expresión la hemos escuchado repetidas veces en el transcurso de la investigación cuando los entrevistados se refieren a la tarea de programadores, también referenciada como “tirar códigos”. A diferencia de las reminiscencias inmateriales con la que se vincula a esta actividad productiva, remite a un aspecto absolutamente material ligado en este caso a lo corporal.

semanales. En las etapas intermedias y a la salida de la producción se trabaja 14 o 15 horas por día. Eso es así. Dependiendo en la etapa del proyecto que estés. En la etapa intermedia y final hay gente que ha trabajado tres días seguidos prácticamente sin dormir. Depende cómo esté el proyecto en el momento de salida de producción” (*desarrollador, 27 años*).

Estas horas extraordinarias trabajadas no son retribuidas. Como explica una entrevistado ni siquiera compensada de otro modo, como premios o francos.

“Las horas extras no se pagan en general... en consultoría no se pagan horas extras. Podrías arreglar con tu manager para tomarte días en compensación de esas horas que trabajaste de más... realmente nunca te tomás los días equivalentes a la cantidad de horas que trabajás. No se da una relación simétrica, nunca” (*Desarrollador, 25 años*).

Exigencias que no son retribuidas pero auto-justificadas bajo argumentos que abrevan en la noción de vocación o experiencia.

“En general lo que te vas a encontrar y sobre todo en el mundo del desarrollo, me pasaba a mí en esa época y todavía lo sigo viendo y es que el que está metido en esto le gusta. Y como todas las cosas cuando te gustan las hacés con un nivel de dedicación que muchas veces no guarda por ahí una relación normal con otro tipo de trabajos. Sino no se explica por qué alguien se queda hasta cualquier hora de la madrugada o el fin de semana terminando algo. A mi particularmente me gusta. Era algo que me gustaba hacer, me gustaba trabajar, me pagaban por hacer pero no me pagaban para hacer horas extras. No ganaba más yo por eso, pero la experiencia de estar construyendo algo... hay una satisfacción y una adrenalina de estar metido construyendo códigos” (*Analista funcional, 39 años*).

Otra fase crítica en la organización del trabajo está relacionada con la incorporación de permanentes innovaciones en el área de programación y la exigencia de una continua capacitación y formación.

“como el título universitario es un requisito y debería pagarse un Plus, también debería contemplarse el mismo razonamiento para las personas que tienen terminadas carreras como MCSE, JAVA/ J2E o tantas otras y tengan la certificación definitiva, ya que muchas de éstas certificaciones son muy costosas y en la sumatoria pueden llegar a ser igual o mayor a un título universitario, donde el empleado en el 90% de los casos se lo costea de sus propios ingresos, a fin

de cumplir con los requerimientos y exigencias de las empresas hoy día” (*Cepetel-Rama Informática*).

Efectivamente, las innovaciones de un programa de uso extendido son permanentes en la medida que logran incorporar nuevas tareas. La adición de esas nuevas herramientas (que no pueden desprenderse de ciertos conocimientos básicos de las versiones precedentes) requiere una actualización permanente. Estos constantes cambios en los programas y sistemas exigen que los trabajadores solventen las capacitaciones. De no hacerlas pueden quedar fuera del mercado laboral. Muchas veces se trata de correr más rápido (capacitarse más) para estar en el mismo lugar, es decir mantener lo que se tiene.

### **3.- Relaciones del trabajo y condicionantes para las estrategias y prácticas sindicales**

Así como en el sector se observan cambios con respecto a las formas tradicionales de organizar el trabajo también se viene consolidado un modelo de relaciones de trabajo sumamente desfavorable para los trabajadores que responde a dos principios. De ahí que pueda hablarse de dos tendencias que afectan directamente las relaciones de trabajo y que contribuyen a erosionar la capacidad de respuesta colectiva: la *individualización* y la *deslaboralización*<sup>6</sup>

La individualización como forma de vinculación de los trabajadores con la empresa constituye un imperativo que logra establecerse como marco de regulación. La individualización se manifiesta de diversos modos según se trate el criterio clasificatorio. Por ejemplo la remuneración se funda en la evaluación de logros y de los objetivos alcanzados y en ella se fijan las metas a alcanzar en el período siguiente que el trabajador se compromete a cumplir. La formación y las carreras se diseñan a partir de balances individuales de competencias y de la evaluación de los potenciales personales. En los puestos de trabajo la responsabilización de cada uno se halla comprometida con la calidad y con la cumplimentación de plazos. En algunos casos esta tendencia se refuerza a través de la comunicación y transmisión de información destinada a cada trabajador en particular. Esta individualización del vínculo está sostenida por otros dispositivos como el salarial. Por un lado, las empresas ocultan información sobre remuneraciones con lo cual los trabajadores pierden los parámetros de comparación con otros compañeros que realizan la misma tarea; por otro, al tercerizar algunas fases de desarrollo logran efectivamente pagar remuneraciones menores.

Esta búsqueda constante de individualizar los vínculos y llevarlos al plano personal posee una utilidad en vista que las empresas logren deslegitimar y quitar poder de acción e intervención a las instancias colectivas de resistencia. En efecto, la individualización tiene como uno de sus máximos

---

<sup>6</sup> Estas tendencias fueron desarrolladas extensamente en un trabajo anterior, ver Montes Cató (2006).

objetivos elaborar un tipo de tratamiento con respecto a los trabajadores en el que se privilegia la particularización del vínculo buscando erosionar la capacidad que tienen los trabajadores a través de su acción colectiva de poner en peligro la producción y la búsqueda de mayores márgenes de rentabilidad en las empresas.

“Estaba el tema de los aumentos salariales que a todos los sectores les vienen dando. Adecco, la consultora por la que nos contratan, nos hizo una evaluación de desempeño individual y en función de esa evaluación nos dieron diferentes aumentos, algunos el 10%, otros el 15%, pero todos por debajo de lo que les dieron a otros sectores” (*Desarrollador, 25 años*).

La multiplicación de las formas de contratación redobla el carácter individualizador de las relaciones de trabajo. El trabajador contratado a través de figuras legales que así lo permiten, entra en el espacio de trabajo en una posición claramente diferenciada respecto al resto de los trabajadores y motivado de alguna manera por valores individuales. Se produce de este modo una pérdida del carácter colectivo de las relaciones laborales, operando un proceso de descolectivización tanto en el plano contractual, en el de las prácticas y adicionalmente en el plano intersubjetivo. Por ello, el capital intenta permanentemente individualizar a los trabajadores para que no se produzca el pasaje entre fuerza de trabajo a la clase obrera, porque ello se produce a través de complejos procesos de identificación y construcción constante de imágenes identitarias. Como sostiene Andrés Bilbao, la “aplicación del modelo liberal requiere de la reducción del coste salarial como condición para el relanzamiento del beneficio empresarial. Esta condición entrañaba una condición política, que es la desestructuración de la clase obrera, la reducción de la fuerza de trabajo a una suma de individuos” (Bilbao, 1995:12). Desde allí se produce un cambio en los procesos de socialización destruyendo las proyecciones que aglutinaba a la tradicional clase obrera, proceso que en absoluto corresponde solo al espacio de trabajo porque como lo han delineado Beud y Pialoux (1999) la constitución de la condición obrera se logra dentro y fuera de la industria, se trata en fin de una combinación de factores materiales y representacionales que se reproducen a través de innumerables medios extra-laborales. En el caso analizado la constante publicidad sobre las bondades del sector inciden en la propia percepción del trabajo.

Estas instancias de individualización poseen un efecto disciplinario sobre los trabajadores al colocar trabas a la posible organización.

“En una oportunidad quisimos ir a hablar entre dos por el tema del salario y el gerente nos dijo: en grupo no atiende a nadie. Ahora ya es sabido que cualquier cosa que quieras hacer en forma grupal te juega muy, muy para atrás. Lo grupal no va, igual que lo sindical” (*Desarrollador, 27 años*).

“Fuimos entre varios a reclamar por aumento salarial y el gerente nos dijo que no se podían hacer reclamos conjuntos ni tener actividad sindical” (*Programador, 29 años*).

Estas restricciones al accionar sindical es reforzado por la empresa a través de diversos dispositivos que buscan erosionar cualquier tipo de acción colectiva medianamente concertada<sup>7</sup>. Para ello se valen del dispositivo disciplinario que denominamos diferenciación por estigmatización. La estigmatización puede operar para profundizar la subordinación de los trabajadores al capital o en algunos casos como argumento legitimador de una sanción o directamente el despido. La estigmatización comprendida como maltrato laboral es una construcción social en cuanto un elemento de estigma en un espacio puede no serlo en otro. Ello depende de varios factores pero sobre todo incide en la capacidad que poseen los trabajadores de resistir y proponer interpretaciones contra-hegemónicas ya que la disputa también se dirime en el plano simbólico. Se trata de una disputa por unidades de sentido que se materializan en políticas concretas (Montes Cató, 2005). Esto está reforzado por una política de relaciones laborales individualizante que adquiere visibilidad jurídica en la inexistencia de negociaciones colectivas de trabajo. Como lo plantea uno de los sindicatos recientemente constituidos:

“Los aumentos salariales obtenidos a través de los CCT son aplicados a los trabajadores que están incluidos en el Convenio Colectivo, o sea, "convencionados" y no son de aplicación para todos los trabajadores.” “Generalmente, los trabajadores de informática, de computación y afines, no nos encuadramos en ningún convenio porque no tenemos un sindicato que nos represente en esas negociaciones.” ¿Por qué? “Esto es impedido en gran parte por las empresas, que no quieren que los trabajadores nos organicemos y que incluso muchas veces argumentan que no estar en un convenio colectivo de trabajo es un "privilegio" y que no somos "trabajadores comunes", además de otras cosas por el estilo para que no se nos ocurra organizarnos gremialmente.” ¿Que implica quedar fuera del CCT? “A un trabajador fuera de convenio es más fácil despedirlo. A un trabajador fuera de convenio se le pueden dar menos aumentos. A un trabajador fuera de convenio se le puede hacer trabajar en el horario y las condiciones que se le antojen a la patronal” (Cepetel-Rama Informática).

---

<sup>7</sup> Existen diferentes formas de ejercer la disciplina. Más allá de su heterogeneidad pueden organizarse bajo ciertos principios rectores que les dan sentido, racionalidad funcional. Estos son tres y los hemos denominado: la *desestructuración del oponente*; la *expansión de la disciplina directa*; y la *interiorización del control* (Montes Cató, 2006). El primero hace referencia a aquellas técnicas que tienen por objetivo actuar sobre el poder del conjunto de trabajadores y también de los activistas y delegados sindicales. El segundo, busca articular técnicas que faciliten a la empresa monitorear las actividades y tareas desarrolladas por los trabajadores. El tercer principio aglutina técnicas que buscan fidelizar a los trabajadores. Sin lugar a dudas, la eficacia de cada uno ellos dependerá de la correlación de fuerza establecida en cada área y oficina. Pero para poder desarrollar una hipótesis sustancial sobre cómo se modifican esos dispositivos en función de los equilibrios de poder es menester acercarnos a ellos y analizar el modo en que influyen en las relaciones entre los trabajadores y los empleadores.

La cita es útil en cuanto hilvana varios de los elementos que venimos señalando y porque se trata de un ejercicio por desmontar los argumentos a los que apelan las empresas. En primera instancia, resalta el modo en que las empresas buscan diferenciar al trabajador informático del resto de la fuerza de trabajo, buscando operar en la dimensión subjetiva. Esto responde a una técnica de control de la fuerza de trabajo que apunta a operar en el plano representacional. Segundo, como esta ruptura que se produce en el plano subjetivo tiene implicancias profundamente materiales porque coloca al trabajador en una situación de sujeción y desde ahí reprime cualquier posibilidad de reclamo por mejoras en las condiciones de trabajo. Aquí surge la utilidad de la noción de disciplina para comprender el modo en que se está configurando las relaciones de trabajo en las empresas de software en cuanto la disciplina es siempre codificación explícita destinada a establecer o reproducir un determinado orden. En el caso de los procesos productivos se trata de orientar los factores del proceso de trabajo a fin de que operen como valorizadores del capital. De ahí que suponga desarrollar y aplicar normas que regulen el uso de los objetos, medios y fuerza de trabajo; además de configurar el poder sobre los ejes de una división del trabajo jerárquicamente mediada.

La productividad y la adecuación de los trabajadores no pueden supeditarse a la eficacia productiva sino que necesita apelar a otro componente que refiere a la dominación simbólica. De este modo, el esfuerzo del capital se encuentra dirigido por un lado a aumentar la productividad y por otro a facilitar la interiorización de la disciplina. Estos últimos aspectos resultan claves para la eficacia de las técnicas de disciplinamiento puesto que se trata de interiorizar en la propia estructura de las empresas las condiciones materiales y sociales de la transformación de la fuerza de trabajo en trabajo productivo para facilitar, sin las evidencias de lo que es exterior y explícito, los procesos del capital (Castillo Mendoza, 1991). Buscando que los trabajadores interioricen los valores empresariales, el discurso dominante insiste en la autonomía y la participación argumentando que rompe con las rígidas divisiones del trabajo y humaniza el proceso de trabajo. En principio, estos conceptos tienden a explotar al máximo las capacidades individuales de los trabajadores en la medida en que el aumento de la productividad se logra gracias a una utilización de la creatividad y los saberes puestos al servicio de la eficacia. La clave para los empresarios reside en que se reconoce el conocimiento y la experiencia laboral de los trabajadores como un recurso productivo que puede tener un valor productivo significativo y por ello es necesario que sea movilizado. De esta interpretación emergerá la necesidad de mayor implicancia y participación como los principios más relevantes al momento de determinar los estrechos vínculos de estos nuevos conceptos con el problema de la disciplina y el control.

En los propios lugares de trabajo la empresa buscará una mayor aceptación de las normas empresariales. Pero aquí no reside la novedad sino que el complemento fundamental a esta cuestión de la búsqueda del consenso por parte del empresario es una mayor participación del obrero en los vínculos



entre los que se mueva la empresa y una contribución activa de aquél en el logro de los objetivos empresariales. La implicación entendida como un alto nivel de participación e involucramiento, puede generar un “sentido de propiedad y responsabilidad en los empleados y, consecuentemente, surge un mayor compromiso con la organización y una menor necesidad de sistemas de control directo” (Calvo Ortega, 2001: 211). El trabajador implicado es el que de forma directa o indirecta se encuentra identificado y fidelizado con la empresa en la que se desempeña. Con estas técnicas el empresario no necesita apelar solamente a métodos coercitivos para motivar y mantener la fuerza de trabajo disciplinada, pues lo logra gracias a la implicancia, el consenso necesario para mantener al trabajador ligado “voluntariamente” al proceso de trabajo. Lo que se espera es un compromiso subjetivo, una implicación asumida como normalidad. En este sentido la dominación en los espacios laborales opera en base a la utilización permanente de la creatividad y de la subjetividad del trabajador que permite el establecimiento de estructuras participativas. La dominación tiende a interiorizarse de modo que se crea un sentimiento de responsabilidad personal sobre los destinos de la organización. En su extremo puede llegar a crear un “régimen inculpatorio” en cuanto se culpabiliza al trabajador en términos individuales por no alcanzar los objetivos fijados (Calvo Ortega, 2001). La clave es que los métodos coercitivos y conviven con formas más sutiles de disciplina

*“Entrevistado:* no me olvido que obviamente existe el concepto de hora extra y que existe lo que es la retribución a una... ¿Viste lo que es el termino ponerse la camiseta?, yo tengo puesta la camiseta de esta empresa y cuando llega ese caso no se olvidan de la gente que en su momento se quedó después de hora o que en su momento trató de resolver esto. Yo lo hago y me sale solo. Pero hay una retribución, generalmente cuando son proyectos grandes existe un premio. Un premio por el cumplimiento o un castigo por el incumplimiento.

*Investigador:* ¿el castigo cuál puede ser?

*Entrevistado:* Puntualmente pasó con el pago de aguinaldos. Se retrasaron los pagos de aguinaldos porque no se cumplió con la entrega. Pero no fue por castigo, sino también por un problema financiero. Entonces el castigo fue que... pasó esto, esto y esto, no se cumplió con la entrega de determinados productos y la consecuencia fue que no se pagaron los aguinaldo en fecha” (*Analista funcional, 45 años*).

En el extracto anterior se puede apreciar claramente cómo se vincula una forma particular de organizar el trabajo (por objetivos), los recursos con los que cuenta la empresa para disciplinar a los trabajadores, cómo la empresa reenvía el problema al propio trabajador (que puede adquirir la forma de culpa) y las consecuencias materiales que se le impone a los trabajadores.

Ante la iniciativa política de las empresas que buscan hegemonizar el discurso del campo laboral del software operando sobre posibilidades de construcciones de instancias colectivas, ésta estrategia es reforzada a través de un corrimiento de las figuras jurídicas clásicas asociadas al trabajo generando un proceso de *deslaborización*. Bajo estas figuras la sujeción directa del trabajo al capital comienza a superponerse con otras figuras de sujeción que no aparecen de manera evidente sino que es indirecta, producto de la expansión de modalidades bajo otras lógicas de relacionamiento como la constituyen los vínculos comerciales. Este corrimiento del derecho laboral al derecho comercial no solo responde al supuesto de minimización de los costos sino que apunta también a dismantelar el sustrato colectivo de las relaciones del trabajo. En esta derivación, sostiene Montero (2000:10) "se abandona la dimensión colectiva del derecho del trabajo y su carácter tutelar del trabajador individual, ya que en esos ámbitos será concebido en un status de igualdad con el que recibe el trabajo". El desplazamiento de la constelación jurídica del trabajo hacia la comercial o civil implica desconocer la base sobre la que reposa el derecho del trabajo, es decir la asimetría entre las partes. Por lo tanto esas otras constelaciones legales colocan en un plano de igualdad formal a sujetos que en la dimensión práctica no lo están. La figura prototípica que se ha extendido y que refleja el proceso de deslaborización es la de "trabajo por obra" característico del modo en que se organiza el trabajo en el sector del software. En el sector informático esta para-subordinación aparece amparada por la figura de las consultoras (empresas que proveen personal especializado en alguno de los programas más demandados).

Esta tendencia se ha visto reforzada con discursos que apelan al desarrollo de las habilidades empresariales de los trabajadores y la necesidad de canalizarlas a través de emprendimientos productivos, de ahí la idea de microemprendedores. Otra de las figuras es la de "fuera de convenio" colectivo de trabajo. En general los puestos directivos no poseen sindicato que los represente. De esta forma el trabajador puede gozar de algunos beneficios (que pueden ser monetarios) por estar bajo esta modalidad, pero no deja de estar desprotegido frente a otro tipo de abusos de la empresa, amén de que las mejoras remunerativas pueden ser relativas frente a la caída de capacidad de compra que se produce sobre todo en etapas inflacionarias. De allí que se aplica esta política también sobre los trabajadores informáticos. Por eso es que desde las empresas y en el propio discurso de las cámaras se insiste en la idea de diferenciar esta fuerza de trabajo de otras. En caso de que sí estén bajo algún convenio, en general los representa el Sindicato de Comercio que además de no contar con un argumento de peso que explique dicha representación se trata de un sindicato que no se caracteriza por defender mejoras en las condiciones de trabajo<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Los sindicatos de comercio constituyen una Federación que se vio favorecida por el gobierno menemista en la década de los noventa a cambio de aceptar las políticas neoliberales de flexibilización y precarización de la fuerza de trabajo en el sector. Además durante ese período tuvo carta abierta para avanzar en la representación de trabajadores de sectores que no están vinculados con este sindicato, como por ejemplo el de los call center y algunas empresas informáticas.

A pesar de la fuerte iniciativa de las empresas en pos de disciplinar a la fuerza de trabajo y contra las tendencias de individualización y descolectivización en el sector surgieron experiencias sindicales constituidas una en el marco del Centro de Profesionales de las empresas de telecomunicaciones (CEPETEL-Rama Informática de la Central de Trabajadores Argentinos) y la otra, Asociación Gremial de Operadores de Sistemas Informáticos y Afines (AGOSIA asociada a la Confederación General del Trabajo). Una de las principales restricciones que poseen a la hora de extender su influencia sobre el sector es la carencia de personería gremial<sup>9</sup>, lo cual limita las posibilidades de representar a los trabajadores y el número de afiliados baja.

Sin embargo, el hecho que hayan surgido dos sindicatos indica una creciente organización colectiva que busca salvar las diversas trabas que las empresas colocan a los derechos de los trabajadores de contar con representantes sindicales. De allí que los sindicatos busquen formas innovadoras para desempeñar su actividad. Por ejemplo uno de ellos, frente a las políticas antisindicales ha creado un modo de afiliar a los trabajadores y que estos puedan hacer el aporte sindical a través del débito de una cuenta bancaria en lugar del descuento por recibo de sueldo. Esta estrategia de mantener en el anonimato al afiliado es propia de una fase de activismo clandestino que cuando se trata de una organización incipiente resulta clave para su supervivencia. Recientemente, el Cepetel protagonizó una serie de conflictos laborales donde se entrelaza el problema de las condiciones de trabajo con el de las prácticas anti-sindicales.

### **Conclusiones**

Los cambios que se producen en el capitalismo contemporáneo indudablemente están afectando los procesos de trabajo, el modo de organizar la producción y las relaciones entre el capital y el trabajo. Mediatizadas u ocultas bajo modalidades contractuales alejadas de la relación salarial clásica, las relaciones de trabajo en el sector informático y del software no dejan de estar sometidas a una serie de tensiones clásicas. El problema es que sobre la complejidad que asume el mundo del trabajo actual se articula un discurso ideológico generado por el *establishment* empresarial que llama “reestructuración” a los aumentos de explotación laboral; “flexibilidad” a la mayor intensidad del trabajo y “colaboración” a la profundización de la subordinación de los trabajadores. Estos discursos prevalecen en la actividad del software.

Lejos de reproducir las caracterizaciones idílicas del sector (muchas de ellas amparadas por los datos sectoriales que indican un fuerte crecimiento y desarrollo), en el artículo recuperamos la mirada de

---

<sup>9</sup> La personería jurídica le da existencia al sindicato en cuanto institución pero no lo habilita a negociar salarios y demás condiciones de trabajo en nombre de los trabajadores que el sindicato aglutina. Entre la aprobación de la personería jurídica y la gremial (esta última es la que habilita a negociar convenios colectivos de trabajo) pueden pasar años o directamente nunca efectivizarse. En Argentina la personería gremial es concedida por el Ministerio de Trabajo. De hecho existen tantos sindicatos con personería jurídica como gremial.

los trabajadores en el marco de las condiciones objetivas en la que desarrollan su actividad. La discusión sobre la sociedad informacional va de la mano del trabajo inmaterial. Polemizamos con esta noción porque la inmaterialidad refiere a ciertos rasgos que posee la mercancía informatizada, pero no va de suyo que caracterice el trabajo humano. Creemos que la noción de trabajo inmaterial busca supeditar el trabajo a los rasgos de la mercancía (que el capital necesita que sea fluida y sin límites a la circulación). Es conocido lo que esconde este discurso fraguado en la cantera neoliberal preocupado por los límites cuando se trata de garantizar condiciones mínimas de trabajo.

Esta indagación sobre las condiciones generales de trabajo nos llevó a preguntarnos por los cambios en el proceso de trabajo y la incidencia que tuvo la informática dentro de un *continuum* regido por la automatización. Frente a la creencia de que se trata de un sector donde los trabajadores logran liberarse de tareas repetitivas, encontramos núcleos productivos que requieren gran cantidad de fuerza de trabajo (en especial los desarrolladores) donde amén de ciertas tareas rutinarias existen condiciones de trabajo extenuantes y con un gran desgaste psíquico. Largas jornadas de trabajo, inestabilidad laboral y desprotección sindical son las constantes.

El mito de la modernidad en la informática tiende a ocultar esta situación de desprotección del trabajador. En función de las claves dadas, podemos suponer que la mencionada “subcontratación laboral” no es más que una fórmula moderna de las empresas para “ampliar” la disposición que actualmente tienen sobre los trabajadores que contratan, sorteando así los riesgos económicos de la formalización de ese acuerdo laboral y negándose a asumir los costos directos de esa relación de explotación.

El panorama de la actividad para la organización sindical no es simple, sin embargo la historia provee de muchas experiencias de realineamiento político en condiciones desfavorables. Estimamos que la comprensión de los condicionantes a los que están sometidos los trabajadores informáticos es un paso necesario. Recientes experiencias sindicales muestran el camino, difícilmente los trabajadores logren revertir las condiciones generales en que se ejerce la actividad si la vía de resolución es la estrategia individual. En este sentido, la herramienta sindical, la negociación colectiva, la intervención estatal a favor de la parte más desfavorecida de la relación laboral y la participación de los trabajadores siguen siendo las formas adecuadas si se pretende alcanzar condiciones dignas para el trabajo que depara el futuro.

### **Bibliografía**

- Aleman, P.M. (2003), *Los modelos de organización de la empresa de software: paradigma de la empresa posfordista*, 4º Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, La Habana, Cuba
- Altamira, C. (2001), *La Naturaleza del Trabajo en el Fin de Siglo*, en Memoria, Núm.28.
- Barret, R. (2004), *Working at Webboyz: An Analysis of Control over the Software Development Labour Process*, Sociology Volume 38(4): 777–794

- Barret, R. (2001), *Labouring under an illusion? The labour process of software development in the Australian information Industry*, New Technology, Work and Employment 16 (1) 18-34
- Beaud, S. y Pialoux, M. (1999), *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Ed. Fayard, Paris.
- Becerra, M. (2004), *Sociedad de la información: proyecto, convergencia, divergencia*, Grupo editorial Norma, Bogotá.
- Becerra, M. (2005), *Las políticas de infocomunicación ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI)*, Quaderns del CAC, N° 21, pp 125-139.
- Belzunegui Eraso, Á. (2002), *El teletreball, una nova lògica organitzativa?*, Revista Catalana de Sociologia, 15:69-86.
- Bell, D. (1976), *El advenimiento de la sociedad post industrial*, Alianza editorial, Madrid.
- Bilbao, A. (1995), *Obreros y ciudadanos. La desestructuración de la clase obrera*, Editorial Trotta, Madrid.
- Bustard, D.W. (1991), *Software research management*, R&D Management 21 (3), 175-185.
- Calvo Ortega, F. (2001), *La organización del trabajo después de fordismo. Estrategias empresariales y procesos de subjetivación*, en Fernández Steinko, A. y Lacalle, D. (eds.) Sobre la democracia económica. La democracia en la empresa, El viejo Topo, Madrid.
- Castells, M. (1999), *La ciudad informacional. Tecnología de la información. Reestructuración económica y el proceso urbano regional*, Alianza editorial, Madrid.
- Castillo, J.J. (2007), *El trabajo fluido en la sociedad de la información: organización y división del trabajo en las fábricas de software*, Miño y Dávila, Madrid.
- Castillo Mendoza, C. A. (1991), *Estudio Introductorio*, en Gaudemar, J.P., El orden y la producción. Nacimiento y formas de la disciplina de fábrica, Ed. Trotta, Madrid.
- Charras, D. (2006), *Redes, burbujas y promesas. Algunas reflexiones críticas acerca del proyecto Sociedad de la Información y la nueva economía*, Ed. Prometeo, Buenos Aires.
- Chesnais, F. (1996), *A mundialização do capital*, Xamã Editora, San Pablo.
- Chudnosky, López y Melitsko (2001), *El sector de software y servicios informáticos (SSI) en la Argentina: Situación actual y perspectivas de desarrollo*, Documento de Trabajo 27 Cenit, Buenos Aires.
- Figari, C. (2009), *Prácticas corporativas empresariales y disciplinamiento social/cultural: desnaturalización y crítica a la pedagogía empresaria*, en Figari y Alves (comp.), La precarización del trabajo en América Latina Perspectivas del Capitalismo global, Editora Praxis, San Pablo, pp. 69-94.
- Grabher, G. (2002), *Cool Projects, Boring Institutions: Temporary Collaboration in Social Context*, Regional Studies, Vol. 36. 3 pp. 205-214. U.K.
- Katz, C. (2000), *Mercantilización y socialización de la información y el conocimiento*, Política y Sociedad, 33: 207-216.

- Invernizzi (2002), *Trabajo polivalente y conocimientos sobre la producción. Tendencias en la industria brasilera*, Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación, n  3: 1-7.
- Lenguita, P. (2008), *Teletrabajo: Diez tesis sobre el control laboral en la era de la globalización*, La globalización indolente en América Latina, Buenos Aires: Elaleph. 2008. p. 191-220
- López, A. (2003), *El sector de software y servicios informáticos en la Argentina:  es posible una inserción exportadora sostenible?*, en Boscherini, F.; Novick, M. y Yoguel, G. (comp.), *Nuevas tecnologías de información y comunicación. Límites en la economía del conocimiento*, Ed. Miño y Dávila, Buenos Aires.
- Mattelart, A. (2002), *Historia de la sociedad de la información*, Paidós, Barcelona.
- Montero, C. (2000), *La privatización de los sistemas de relaciones laborales*, ponencia presentada en III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo, Buenos Aires -17 al 20 de Mayo del 2000.
- Montes Cat , J.S. (comp.) (2010), *El trabajo en el capitalismo informacional. Los trabajadores de la industria del software*, Editorial Poder y Trabajo, Buenos Aires.
- Montes Cat , J.S. (2006), *Dominación y resistencia en los espacios de trabajo. Estudio sobre las relaciones de trabajo en empresas de telecomunicaciones*, Tesis Doctoral defendida junio del 2006, en el Doctorado en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, UBA. <http://www.ceil-piette.gov.ar/areasinv/retrabajo/tesis/montescato>
- Montes Cat , J.S. (2005), *La configuración del poder en los espacios de trabajo: dispositivos disciplinarios y resistencia de los trabajadores*, Sociología del Trabajo N  54 nueva época, 73-100.
- Noble, D.F. (1984), *The forces of production: a social history of industrial automation*, Knopf, New York.
- Novick, M.; Yoguel, G.; Milesi, D. ; Roitter, S. Y Borello, J. (2004), *Información y conocimiento: la difusión de las tecnologías de información y comunicación en la industria manufacturera Argentina*, Revista de la CEPAL 82, 139-156.
- Piore, M. y Sabel, C. (1984), *The Second Industrial Divide*, Basic Books, Cambridge.
- Roldan, M. (2007), *Organización del trabajo "Detto" inmaterial, transición a la industria cultural y convergencia tecnológica en la Argentina. Reflexiones sobre su contribución al desarrollo basado en la información y el conocimiento*, 8  Congreso Aset, Agosto Buenos Aires.
- Sperzani, S. (2000), *Introduzione alla strategie competitive nell'indsutrie del software*, Etas, Milano.
- Tavares, M. (2002), *Prefacio*, en Dantas, M. A L gica do capital informação, ed. Contraponto, Rio Janeiro.

## **Documentos**

- ProArgentina (2005), *Industria del software*, Documentos Estudios Sectoriales, Buenos Aires.
- Cepetel: [www.cepetel.org.ar](http://www.cepetel.org.ar)