XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Diez hipótesis sobre el Trabajo Informacional.

Mariano Zukerfeld.

Cita:

Mariano Zukerfeld (2009). *Diez hipótesis sobre el Trabajo Informacional. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-062/1418

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org*.

Diez hipótesis sobre el Trabajo Informacional

Mg. Mariano Zukerfeld
IIGG-UBA
Becario CONICET

I.

Introducción

Esta ponencia se inserta en un conjunto de producciones orientadas a analizar los rasgos del llamado Capitalismo Cognitivo (Boutang, 1999; Rullani, 2000; Blondeau, 1999). Puntualmente, la ambición de este texto es contribuir a delinear una noción, la de *Trabajo Informacional* (para una definición vid. Zukerfeld, 2008), que permita dar cuenta de los aspectos comunes de las tareas productivas de aquellos trabajadores que utilizan como principal medio de trabajo un bien informacional secundario (por ejemplo, una PC) y que

obtienen como producto un bien informacional primario (cualquier ente hecho puramente de bits: textos, programas de computadoras, comunicaciones digitales, audio, imágenes, etc.). Programadores, diseñadores gráficos, camarógrafos, brokers, ´data entry´, y aún algunos músicos y periodistas representan ejemplos de este tipo de trabajadores. Por supuesto el carácter informacional de distintas actividades laborales ha de verse en un continuo, en una escala de grises, más que en base a una dicotommización. Intentando sistematizar los resultados de dos trabajos de campo, queremos ofrecer al lector diez hipótesis, interrelacionadas, respecto de las tendencias presentes y futuras de la forma de trabajo que entendemos caracteriza a la presente etapa. Por la extensión de este trabajo, evidentemente apenas alcanzamos a enunciar las ideas sin poder desarrollarlas convenientemente. Pero antes de pasar a ellas, hagamos una breve mención al estado del arte.

II.
Estado del arte

Como es sabido, numerosos estudios han intentado dar cuenta de las transformaciones en el mundo del trabajo asociadas a la difusión de los Bienes Informacionales (las habitualmente llamadas TIC´s). De manera simplificada, es posible encolumnar esos esfuerzos alrededor de dos categorías teóricas. De un lado, la de *Teletrabajo* (Di Martino, 2004; Belzunegui, 2002); de otro, la de *Trabajo inmaterial* (Lazzaratto, 1996; Lazzaratto y Negri, 2001; Hardt y Negri, 2004). La primera se ubica en el campo de la Sociología del trabajo y ha conducido a numerosas investigaciones empíricas. Pero, siendo una noción puramente descriptiva, carece de intenciones y potencial para relacionar los cambios en el mundo del trabajo con las transformaciones en el conjunto del sistema capitalista: su aplicación produce relatos que segmentan excesivamente la realidad social. A su vez, su pretendida neutralidad valorativa ha sido criticada como legitimatoria de los mecanismos de incremento del control laboral que estaría encubriendo (Lenguita, 2007). Por su parte, la categoría de Trabajo inmaterial surge de la filosofía política posestructuralista. Cargada de potencial explicativo, se vincula a un relato completo de los cambios en el capitalismo desde fines de los años ´60. Sin embargo, carece de aplicaciones empíricas sistemáticas. En cierta medida, esto se debe al tipo de campo en que se inserta,

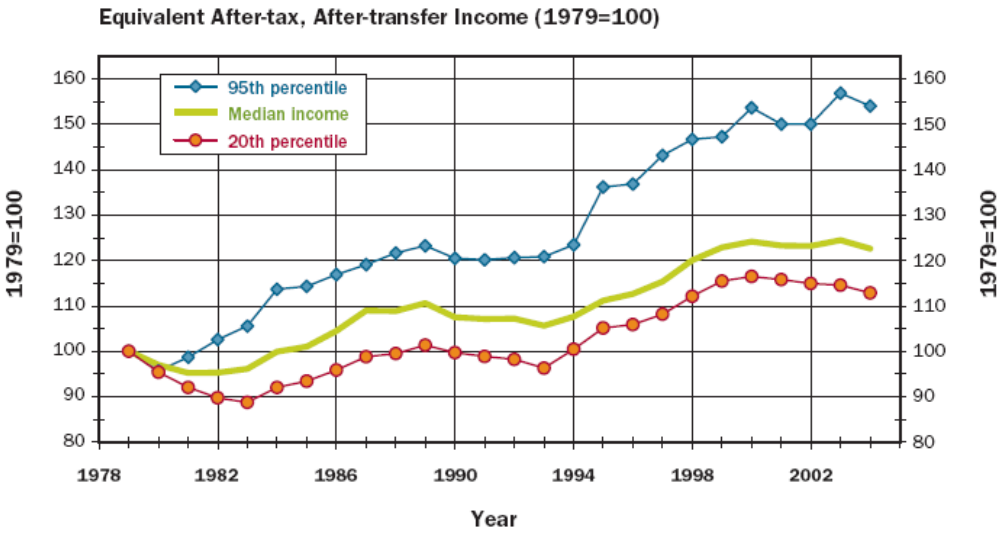
poco preocupado por la operacionalización de los conceptos. Pero el problema más serio es que el descenso de la categoría al mundo terrenal presenta dificultades propias de las diversas, contradictorias e imprecisas formas en que ha sido definido (Zukerfeld, 2008).

III. Las Hipótesis

Presentamos a continuación diez tendencias que parecen caracterizar a la forma prototípica del trabajo del capitalismo cognitivo, el trabajo informacional. Evidentemente, no se trata de rasgos de la fuerza de trabajo que necesariamente se hallan consumados, sino de las direcciones que el devenir de esta etapa parece imprimir en el mundo del trabajo.

(1) La aparición del trabajo informacional se da en el contexto de una profunda polarización de la fuerza de trabajo

De manera simplificada, puede decirse que desde mediados de la década de 1970 viene produciéndose, a nivel mundial, un crecimiento de la polarización entre, de un lado, trabajadores incluidos, hipercalificados que operan en procesos con una elevada productividad y, de otro, trabajadores excluidos, desafiliados que laboran en condiciones de precariedad permanente, desempleo crónico, etc.



Fuente: Burtless, 2007:6

(2) El trabajo informacional surge de la aparición de un cuarto sector de la economía que debe distinguirse del sector servicios.

Si se mantiene la tradicional división de la economía en tres sectores, puede decirse que esa polarización se manifiesta con particular virulencia al interior del sector servicios, que como es sabido, es el que concentra el grueso de la mano de obra de las economías. Por un lado, crecen los servicios precarios, las ventas ambulantes, el servicio doméstico, y un sinfín de ocupaciones asociadas a la informalidad. Por otro, se consolida un sector basado en la producción y distribución de información digital –bienes informacionales primarios-: programadores, diseñadores, analistas de sistemas, operadores de call centers, etc. Ahora bien, resulta evidente que esta consolidación de por lo menos dos grupos al interior del enorme y heterogéneo sector servicios amerita preguntarse si tiene sentido seguir considerándolo como un todo indiviso.

En este sentido, el defecto más notable que tienen los análisis sobre la relación entre tecnologías digitales y trabajo es una suerte de *anacronismo invertido*. Mientras la lectura anacrónica consiste en adjudicar al pasado las ideas del presente los analistas actuales describen el presente con categorías que funcionaban en una etapa histórica anterior. Esto es, aún los sociólogos y economistas que aceptan las novedades que trae aparejadas la llegada del capitalismo cognitivo, siguen pensándolo con las nociones del capitalismo industrial. Típicamente, esto ocurre con división de la actividad económica en tres sectores. Emanada de los trabajos de Clark, Fourastie y Kuznets, es un producto del capitalismo industrial y, particularmente, del siglo XX. Así como un cambio de época significó la llegada de este tipo de concepciones, otro vino a traer su fin.

Aunque varios trabajos hablan de un sector cuaternario –p.ej. Kenessey (1987)-, compuesto, dicho mal y pronto, por los servicios más calificados y mejor retribuidos, en esa concepción sigue sin distinguirse lo que para nosotros es central: *que algunos de esos trabajadores producen información digital (un bien replicable con costos cercanos a 0, regidos por las normas de la propiedad intelectual, etc) y otros producen auténticos servicios (actividades que se agotan, cuyo costo de reproducción es equivalente en cada unidad)*. Parece mucho más conducente caracterizar al cuarto servicio como sector Información Digital o de Información, a secas. Más allá de la

adecuación teórica de esa propuesta, hay que decir que las estadísticas de los EE.UU. –siguiendo los trabajo de Machlup (1958) y Porat (1977)- ya consideran y miden este sector información. Aunque restan algunas precisiones y discusiones, esta parece la dirección en la que hay que avanzar. Una vez definido el sector información, parece natural caracterizar como trabajadores informacionales a aquellos que laboran en él. Dicho de otro modo, las consideraciones sobre el trabajo informacional no pueden más que ser precarias hasta que los sitemas estadísticos registren con claridad y uniformidad a este sector información.

(3) Los productos del Trabajo Informacional son bienes y no servicios

La noción de *servicios* refiere a actividades que se agotan en el acto mismo de producirse, que no pueden circular de manera independiente al momento de su producción. Por ejemplo, esto ocurre con una unidad de trabajo doméstico o de un médico (desde nuestra perspectiva no interesa en primera instancia si es una actividad altamente calificada o no, sino si tiene esos rasgos de los servicios). Una consecuencia de tales rasgos es que la producción de unidades adicionales implica costos similares a los de producir la primera unidad. La segunda consulta del médico o la segunda hora de limpieza de la empleada doméstica les significan a estos trabajadores un esfuerzo similar a las primeras. Los *bienes*, en general, se definen por su existencia autónoma, por su posibilidad de separarse del contexto de su producción. Pero los *bienes informacionales,* en particular, agregan una diferencia que los aleja de los servicios aún más que al resto: pueden copiarse con costos cercanos a 0: son replicables. *Así, aunque una hora de un psicólogo y un programa de software sean igual de esquivos al tacto, es un error severo considerarlos servicios a ambos.* El primer trabajo lo es, el segundo no. El primero es, efectivamente, inmaterial. El segundo, no (Cafassi, 1998). Se objetiva en como información digital y tiene todas las propiedades de un bien.

Por ende, y contrariamente a lo que suele suponerse, el producto del trabajo informacional es siempre un bien y no un servicio. No es una ¨actividad sin obra¨ (Virno, 2003, 2004) , ni es ¨inmaterial¨ (Lazzaratto y Negri, 2001), si por ello se entiende que no se objetiva. Por el contrario, el trabajo informacional en todos los casos se materializa como Información Digital. Eso nos lleva a dos opciones. La primera es la de los trabajos que nacieron con la digitalización (software) o producían bienes culturales (música, imágenes, textos) sin ella. En estos casos los bienes sencillamente se transforman en bits. La segunda opción es más interesante. Es la de actividades que antes, efectivamente, se diluían en el tiempo, pero que

hoy cristalizan en bits cada palabra, cada inflexión. Claro, el ejemplo es el de los operadores telefónicos de treinta años atrás y de los trabajadores de los call centers de hoy. Aunque suele decirse que cada vez más los bienes se transforman en servicios, en este caso, la situación es exactamente la opuesta. Lo que antes eran servicios, comunicación que sólo se imprimía en las subjetividades intervinientes, ahora se vuelve conocimiento objetivado como Bien Informacional primario. Esa transformación no es un detalle: los dispositivos de control que hoy concitan el interés de varios autores sólo pueden ejercerse en virtud de ella.

(4) La propiedad de medios de producción *no es la clave* para comprender la estratificación social ni el acceso de los sujetos a los recursos.

El lugar que un grupo de trabajadores informacionales ocupa en la estratificación social depende cada vez menos de la propiedad de activos físicos. Como intentamos mostrar en otro lado (vid. Zukerfeld, 2008, 2009) lo que importa es su nivel de Acceso a tres tipos de conocimiento: a) Conocimientos Objetivos: Información Digital (datos, software) y Tecnologías Digitales, objetivada en los Bienes Informacionales primarios y secundarios respectivamente b) Conocimientos Subjetivos: principalmente Técnicas; saberes procedimentales respecto de como producir c) Conocimientos de Intersubjetivos: especialmente el llamado Reconocimiento, acceso a redes de consumidores y demandantes del trabajo en cuestión. Por ejemplo, nuestro trabajo de campo indicó que si los trabajadores de los call centers quisieran organizar la producción de manera independiente del capital, los medios de producción no serían en modo alguno un obstáculo: el acceso a los BI1 y BI 2 no representaría mayores problemas. La barrera infranqueable está en el CSI Reconocimiento, en el ingreso a una red de empresas capitalistas que demande sus servicios. A su vez, es claro que lo que distingue a los trabajadores de los call centers de quienes ocupan posiciones peores y mejores en la escala ocupacional es la particularidad de los Conocimientos de Soporte Subjetivo que poseen: estudiantes universitarios, que saben manejar algunos programas de PC y suelen hablar inglés.

(5) Los trabajadores informacionales no se ven alienados materialmente del producto de su trabajo.

El bellísimo primer manuscrito de 1844 de Marx basa múltiples alienaciones que sufre el trabajador en el hecho de ser despojado del producto de su trabajo. Carente del ente en el que se objetiva y mediante el que desarrolla su ser genérico, el proletario industrial ve puesta en jaque su condición humana misma. Sin embargo, en el trabajo informacional, cuyo caracter capitalista no está en discusión, esto parece no ocurrir. Siendo ésta nuestra hipótesis, aparece una consecuencia necesaria: la *alienación material del trabajador respecto del producto de su trabajo no es un rasgo definitorio de todas las formas del capitalismo*. A diferencia del trabajo industrial, generalmente el trabajador informacional puede guardar una copia de su trabajo. Dos comentarios para precisar esta idea. El primero es que este rasgo varía en importancia en función del carácter genérico o específico de las tareas que el trabajador informacional realiza. Cuánto más ´a medida´es el producto, menos utilidad tiene la posibilidad del trabajador de conservarlo. En segundo lugar, conviene responder a la objeción que puede hacerse respecto de que en muchos casos se levantan vallas técnicas para impedir que el trabajador conserve su copia. Por ejemplo, en algunas empresas se hace que los programadores ingresen el código en una pantalla específica, que no pueden copiar, y se les impide acceder al programa final. Aunque sería importante conocer la extensión cuantitativa de esta práctica, sigue habiendo una diferencia fundamental. El trabajador puede utilizar sus capacidades productivas fuera del ámbito de la empresa. Esto es indisociable de la posibilidad de acceder a los medios de producción que separa abismalmente al programador respecto de cualquier trabajador industrial. El trabajador fordista *no puede ejercer sus conocimientos productivos fuera de la fábrica* porque carece de las herramientas materiales. En cambio, el trabajador informacional suele acceder fácilmente a la PC. Esto se ve empíricamente en los múltiples casos de programadores que trabajan de de manera independiente, para complementar su salario en una empresa y en los casos permanentes en los que los empleados se autonomizan definitivamente. En resumen, pueda el trabajador hacer una copia o no de su actividad, parecería que al contar con los medios de producción, puede re-producirla y así ejercer sus saberes. Por supuesto, esto no quiere decir que el trabajador informacional tenga una situación necesariamente mejor que la su par industrial, sino que los mecanismos de explotación han variado.

(6)El medio de trabajo es *ambivalente*

Los BI que utiliza el capital en contra del trabajador informacional son usados por éste para fines diversos de los de la empresa, fuera del tiempo que pasa bajo el mando de ésta. Eso significa, en la mayoría de los casos, (como en el de los músicos o los empleados de los call centers) que los trabajadores utilizan las mismas herramientas que los subyugan en su jornada laboral *por fuera* de ella y, de hecho, como instrumento fundamental en la organización de las luchas *contra* las empresas.

El diseñador gráfico explotado mediante la PC la usa para navegar en redes sociales. El periodista, para escribir ese libro que sueña con publicar. Aún los trabajadores de los call centers organizan su resistencia mediante páginas web, blogs y similares. Evidentemente, se trata de un vínculo impensable entre un trabajador fordista y un torno. *El medio de trabajo surca la jornada laboral y la une con el tiempo de ocio*. En algunos casos, el trabajador combina actividades de ocio y trabajo permanentemente. Por ejemplo, los correctores o diseñadores gráficos que pasan lasrgas horas frente a las PC´s y tienen las páginas de sus casillas de mail, el diario y Facebook abiertas a la vez que los programas con los que laboran, alternando entre unos y otros. En otros casos, los trabajadores informacionales con jornadas laborales más estables, se reencuentran en su tiempo de ocio con el mismo artefacto que utilizaron, para fines distintos, en el horario laboral.

(7) Los trabajadores informacionales tienen una subjetividad productiva preparada para lidiar con numerosos estímulos superficiales, efímeros y simultáneos (Subjetividad Windows)

La subjetividad productiva de los trabajadores informacionales presenta un alto grado de indeterminación. En primer lugar, debe ser flexible y estar preparada para cambios permanentes (esto puede basarse en Coriat, 1992). Es decir, debe poder lidiar con una diversidad de estímulos diacrónicos. Pero, más interesante es que esa subjetividad productiva debe enfrentarse a una simultaneidad de estímulos en términos sincrónicos. Los trabajadores de los call centers operan con decenas de ventanas abiertas simultáneamente en sus PCs, a la vez que hablan con el cliente, escuchan a sus compañeros, supervisores, etc. En cualquier caso, es de esperar que el acostumbramiento a un conjunto de estímulos

numerosos, efímeros y cambiantes marque indeleblemente las capacidades productivas de estos trabajadores. Nuestro trabajo de campo con empleados de call centers mostró que esta modalidad se vuelve difícilmente compatible con la lógica del estudio universitario: atención focalizada en el libro como único estímulo, concentración por períodos prolongados en una línea argumental, etc.

(8) El mecanismo de poder prototípico es el control.

En cierta medida, parece corroborarse la idea de Deleuze (1995) de que el mecanismo de poder característico en las relaciones laborales actuales es el *control*, frente a la foucaultiana *disciplina* del capitalismo industrial. Mientras ésta última gobernaba mediante la rigidez y la pautación extrema, el control puede definirse como un mecanismo basado en *regular la diferencia*, con el objetivo de capturar el potencial de lo múltiple y ponerlo al servicio del orden vigente. No se trata, entonces, de reducir lo diverso a la unicidad férrea ni de aplastar la pluralidad, sino de gestionarla y, manteniéndola domesticada, canalizar sus energías productivas. Por eso, quizás el aspecto más notable del control sea que actúa bajo la apariencia de dar libertad a los sujetos que domina: deja hacer, incentiva la iniciativa personal, rechaza las rigideces. Lo que propone es "...dejar que la gente haga y las cosas pasen, que las cosas transcurran, dejar hacer, pasar y transcurrir, significa esencial y fundamentalmente hacer de tal suerte que la realidad se desarrolle y marche"(Foucault, 2006: 86). El control estimula el empleo de la mayor diversidad posible de caminos, descongestiona las avenidas disciplinarias e invita recorrer las callejuelas de la creatividad individual. El rendimiento de cuentas sólo se dará al final del trayecto, en el punto de llegada. Mientras este sea válido desde los estándares del mecanismo de control, las transgresiones de los procedimientos formales serán silenciosamente aprobadas.

Esta descripción parece verificarse en la cotidianeidad de los trabajadores informacionales. La rigidez de los horarios y los procedimientos queda de lado para programadores y brokers, para diseñadores gráficos y periodistas: mientras se cumpla el objetivo, las rigideces del trayecto se aflojan. Notablemente, los trabajadores informacionales no sufren mayores presiones respecto de su apariencia: el overol industrial deja lugar a la multiplicidad de apariencias de la que gusta la posmodernidad.

(9) Las categorías de la sindicalización del capitalismo industrial no sirven para el TI

Si las estadísticas y los conceptos se mueven lentamente y si a ellos les cuesta librarse del abrazo del capitalismo industrial, mucho más difícil les resulta a los trabajadores librarse de la lógica sindical de ese período. Las inadecuaciones son varias. En primer lugar, la inestabilidad, la actividades y funciones cambiantes y una alta rotación, se conjungan en dificultar la relación del trabajador con un sindicato determinado. En segundo lugar, más importante, el hecho de que el trabajo informacional no se reconozca como tal separa a trabajadores cuyas actividades son similaes. Los trabajadores de los call centers, por ejemplo, son considerados como empleados telefónicos, en el mejor de los casos, o de comercio, en el peor. Parece necesaria la constitución de una herramienta gremial que reuna a los distintos tipos de trabajo informacional, como tiende a a ocurrir con las cámaras empresarias.

(10) La composición orgánica del capital baja junto con el avance de la productividad.

Una última impugnación del trabajo informacional al marxismo es respecto de la evolución de la composición orgánica del capital. Ésta, que representa la relación entre el valor de los medios de producción y el del trabajo, tenía una tendencia ascendente en el período industrial en general, pero de manera inefable en los procesos con mayor productividad. Lo llamativo del trabajo informacional es que tratándose, justamente, de procesos productivos de elevada productividad, *se observa una decidida baja de la composición orgánica del capital*. Por supuesto, esto es una consecuencia del desarrollo de las fuerzas productivas que hacen que el valor de las PC´s sea infinitamente más bajo que el de los medios de producción industriales. Así, mientras cada mejora tecnológica en los bienes de capital fordistas representaba un incremento de la composición orgánica del capital, las mejoras en las PC´s se hacen a un valor decreciente, con lo que aún suponiendo un costo laboral constante o decreciente, su participación relativa aumenta en el trabajo informacional.

Bibliografía

- AUTOR, David H., KATZ, Lawrence F. y KEARNEY, Melissa S.(2006) "The Polarization Of The U.S. Labor Market," *American Economic Review*, 2006, v96(2,May), 189-194.
- BAIN, Peter y TAYLOR, Phil (2000) ¨Entrapped by the ´electronic panopticon´? Worker resistance in the call centre¨ *New technology, Work and employment*, 2000, 15:1.
- BELZUNEGUI, (2002) *Teletrabajo: Estrategias de flexibilidad*, Madrid, Consejo Económico y Social de España.
- BLONDEAU, Olivier, (1999) ¨Génesis y subversión del capitalismo informacional¨, en Rodríguez, Emanuel y Sánchez, Raúl (Compiladores) *Capitalismo cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva*, Madrid, Traficantes de Sueños.
- BONNET, Alberto (2007) ¨Antagonismo negativo: la dialéctica negativa y el posestructuralismo ante la crítica del capitalismo contemporáneo¨ en Holloway, John; Matamoros, Fernando y Tischler, Sergio *Negatividad y Revolución: Theodor W. Adorno y la política*, Herramienta, Buenos Aires.
- BOURDIEU, Pierre, (1985) ¨The Forms of Capital¨ en J. G. Richardson (comp.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York, Greenwood.
- BOUTANG, Yann Moulier, (1999) ¨Riqueza, propiedad, libertad y renta en el capitalismo cognitivo¨ en: Rodríguez, Emanuel y Sánchez, Raúl (Compiladores) *Capitalismo cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva,* Madrid, Traficantes de Sueños.
- CAFASSI, Emilio (1998) ¨Bits, moléculas y mercancías¨ en Finquelievich y Schiavo (compiladoras)*La ciudad y sus TICs: tecnologías de información y Comunicación*, Universidad Nacional de Quilmes, Bs. As.
- CALLAGHAN, George y THOMPSON, Paul (2001) ¨Edwards Revisited: Technical Control and Call Centres¨ *Economic and Industrial Democracy* 2001; 22; 13

- CASTELLS, Manuel, **(**1997) *La era de la información, tomo I,* México DF, Siglo XXI.
- CHARTRAND, Harry Hillman, (2005) *The Competitiveness of Nations in a Global Knowledge- Based-Economy*, PhD thesis disponible en: www. culturaleconomics. atfreeweb.com /Disertation/ 0.0%20ToC.htm
- CIVIT, Cristina y MARCH, Montserrat (2000) *Implantación del teletrabajo en la empresa*, Gestión 2000, Barcelona.
- CLARK C., [1940] (1957) *Conditions of Economic Progres*s, Macmillan, London.
- COLECTIVO ¿Quién Habla? (2006) ¿Quién habla? Lucha contra la explotación del alma en los call centers, Buenos Aires, Tinta Limón
- CORIAT, Benjamín, (1992) *El taller y el robot,* México, Siglo XXI.
- CORSANI, Antonella, (2003) ¨La hipótesis del capitalismo cognitivo¨ en: Cocco, Giusseppe; Patez Galvao; Alexander; Silva, Gerardo, *Capitalismo Cognitivo*, Rio de Janeiro, DP&A.
- DARR, Asaf y WARHURST, Chris (2008) ¨Assumptions, Assertions and the Need for Evidence: Debugging Debates about Knowledge Workers¨ *Current Sociology* 2008; 56; 25
- DELEUZE, Gilles (1995) ¨Post Scriptum sobre las sociedades de control¨ en *Conversaciones 1972-1990*, Valencia, Pretextos.
- _____ (2005) *Derrames, entre la esquizofrenia y el capitalismo,* Buenos Aires, Cactus.
- D'CRUZ, Premilla y NORONHA, Ernesto (2006) ¨Being Professional: Organizational Control in Indian Call Centers¨ *Social Science Computer Review*; 24; 342.
- DEL BONO, Andrea y BULLONI, María Noel (2008) Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de *call centers offshore* en Argentina en *Trabajo y Sociedad* Nº 10, vol. IX, Otoño 2008, Santiago del Estero, Argentina.
- DEL BONO, Andrea (2006) "Deslocalización extraterritorial de empleos del sector servicios. Sentidos y transformaciones del trabajo, *Sociología del Trabajo*, nueva época, 56: 3-31, Madrid.

- DEL BRUTTO, Bibiana, (2005) ¨Los modos informacionales en el trabajo. Un registro de ofertas y experiencias en Argentina¨, *TEXTOS de la CiberSociedad*, 5. Temática Variada. Disponible en http://www.cibersociedad.net
- DI MARTINO, Vittorio (2004) ¨El teletrabajo en América Latina y el Caribe¨ Centro Internacional de Investigación y desarrollo de Canadá.
- DOMÉNECH, Miquel; LÓPEZ, Daniel; TIRADO, Francisco (2004) ¨Centros de inercia, tic y nuevos espacios extitucionales¨, *Scripta Nova Revista electrónica de geografía y ciencias sociales,* Universidad de Barcelona. Vol. VIII, núm. 170 (45), 1 de agosto de 2004.
- FOUCAULT, Michel (2004) [1975] *Vigilar y Castigar*, Buenos Aires, Siglo XXI.
- _____(2006a) [1975-1976] *Defender la Sociedad*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica
- _____(2006 b) [1977-1978] *Seguridad Territorio, Población*: Curso en el Collège de France: Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- _____ (1991) [1980] *La verdad y las formas jurídicas,* Barcelona, Gedisa.
- _____ (1992) *Las Redes de poder*, Buenos Aires, Almagesto.
- FOURASTIE J (1949) *Le Grand Espoir du XXe Siecle. Progress Technique, Progress Economique, Progress Social.* Paris, Presses Universitaires de France,
- GOLDHABER, Michael, (1997) ¨The attention economy and the Net¨, conferencia en la Universidad de Harvard el 23/1/1997 disponible en www.firstmonday.org/issues/issue2_4/goldhaber
- HARDT, Michael y NEGRI, Antonio, **(**2004) *Imperio*, Buenos Aires, Paidós.
- HOLLOWAY, John, (2002) *Cambiar el mundo sin tomar el poder*, Bs. As., Herramienta.
- IÑIGO CARRERA, Juan, **(**2003) *El capital: razón histórica, sujeto revolucionario y conciencia,* Buenos Aires, Ediciones cooperativas.
- KENESSEY, Zoltan (1987)¨The primary, secondary, tertiary and Quaternary sectors of the economy¨ en *Review of Income and Wealth*, 1987, vol. 33, issue 4, pages 359-85

- KOCH, Adrienne y PEDEN, William (1972) *The life and selected writings on Thomas Jefferson,* Nueva York , Modern Library.
- KUZNETS S, (1953) *Economic Change*, Nortin, New York
- LAZZARATO, Mauricio, (1996), ¨Inmaterial Labor¨ en Virno y Hardt (comps) *Radical Thought in Italy*, Minneapolis, University of Minnesota Press.
- _____ y NEGRI, Antonio (2001) *Trabajo inmaterial Formas de vida y producción de subjetividad,* Río de Janeiro, DP&A Editora.
- _____ (2006) *Políticas del acontecimiento*, Buenos Aires Tinta Limón.
- LENGUITA Paula (2007), "Ideologías del teletrabajo. Norteamérica y Europa en la disputa por el sentido político de la remotivación laboral", en Fernández Arturo (editor), **Estados y sindicatos en perspectiva latinoamericana**, Prometeo, Buenos Aires.
- MARX Karl, (1972) [1857-58] *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política* (Grundrisse) 1857-1858, vol, 2, México, Siglo XXI.
- NEGRI, Antonio, **(**1999), *General Intellect, poder constituyente, comunismo*, Madrid, Ediciones Akal.
- RIFKIN, Jeremy (1999) *El siglo de la biotecnología*, Crítica-Marcombo, Madrid
- _____ (2000) *La era del acceso*, Paidós, Bs. As.
- ROLDÁN, Martha (2005) ¨Nueva División Internacional-Informacional del Trabajo (NDIIT), Configuraciones Tempo-Espaciales y Organización del Trabajo. Explorando algunas dimensiones clave del desarrollo ausente argentino' (1990s-2000s)¨ en Estudios del Trabajo, nueva época 5. Madrid.
- RULLANI, Enzo, (2000), ¨El capitalismo cognitivo ¿un déjà- vu?¨, en Rodríguez, Emanuel y Sánchez, Raúl (comps.) *Capitalismo cognitivo, propiedad intelectual y creación colectiva*, Madrid Traficantes de Sueños.
- SLOTERDIJK, Peter, (2000), *Conferencia del 19/5/2000* en el CES de la Universidad de Harvard. Disponible en www.otrocampo.com.ar
- SCHACTER, Daniel, (1987) ¨Implicit memory: History and current status¨, *Journal of Experimental Psychology: Learning, memory and cognition*, 13, 501-518.

- TAYLOR Phil; MULVEY, Gareth; HYMAN, Jeff y BAIN, Peter (2002) ¨Work Organization, Control and the Experience of Work in Call Centres¨ *Work, Employment Society* 2002; 16; 133.
- TAYLOR, Judith (2001) *Communication at work*, The Sunday Times- Monarch Books, Londres.
- TAPIA, Paloma (2004) ¨Manual de atención telefónica en situación de atentado terrorista¨ en *Revista Profesional Española de Terapia Cognitivo-Conductual* Nº 2 (2004), pp.92- 125
- VIRNO, Paolo, (2003) *Virtuosismo y revolución, La acción política en la era del desencanto*, Traficantes de Sueños, Madrid.
- _____ , (2003b) *Algunas notas a propósito del general Intellect,* versión castellana en www.iade.org.ar/iade/dossier/imperio <http://www.iade.org.ar/iade/dossier/imperio>
- _____, **(**2004) *Cuando el verbo se hace carne*, Cactus, Buenos Aires.
- WINIECKI, Donald (2007a) ¨Accidental Participation in Control, in the Small of Society¨ Transformations, nro. 14.
- _____(2007b) ¨Subjects, Subjectivity, and Subjectification in Call Center Work: The Doings of Doings¨, *Journal of Contemporary Ethnography* Volume 36 Number 4 August 2007, 351-377.
- ZUKERFELD, Mariano, (2008) Capitalismo Cognitivo, Trabajo Informacional y un poco de música, Revista Nómadas nro. 28, Bogotá, IESCO.
- _____, (2007c), ¨Acceso, Conocimiento y estratificación en el Capitalismo Informacional¨ ponencia en el ALAS 2007, Guadalajara, GT1, Agosto de 2007.